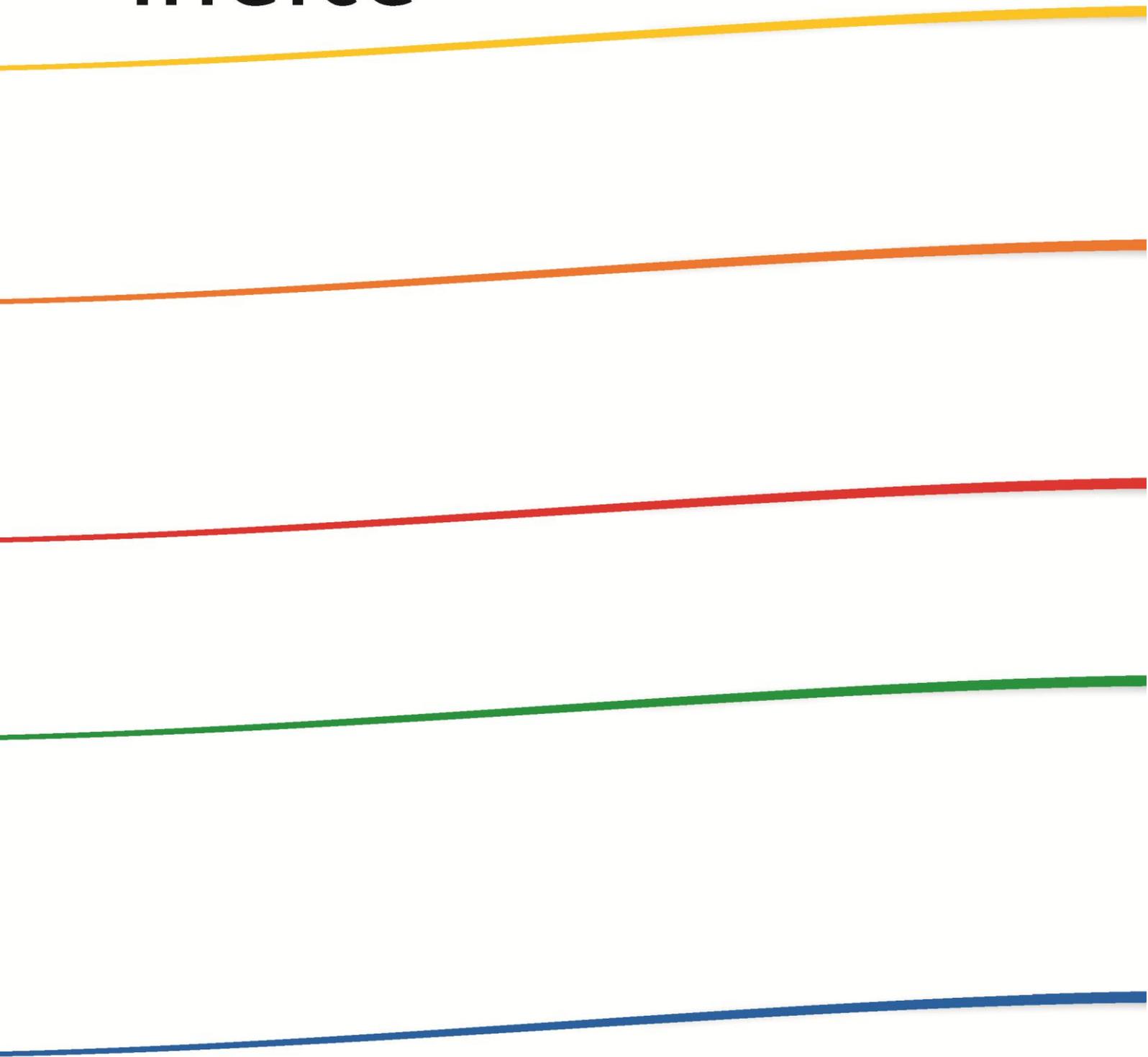


# Bilancio di Sostenibilità 2015



# Indice



<b>LA SOSTENIBILITÀ IN IREN: HIGHLIGHTS 2015</b> .....	4
<b>LETTERA AGLI STAKEHOLDER</b> .....	6
<b>INTRODUZIONE</b> .....	8
<b>IL GRUPPO IREN</b> .....	11
CHI SIAMO .....	12
SETTORI DI ATTIVITÀ .....	15
CORPORATE GOVERNANCE .....	24
<b>STRATEGIE E POLITICHE PER LA SOSTENIBILITÀ</b> .....	31
MISSION, VISION E VALORI .....	32
PIANO STRATEGICO 2015-2020 .....	32
STRUMENTI DI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY .....	33
RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER .....	38
INDICI ETICI .....	40
IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO .....	41
PREMI E RICONOSCIMENTI .....	46
<b>VALORE IREN</b> .....	47
<b>AMBIENTE</b> .....	51
PROCESSI PRODUTTIVI E PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI .....	52
RIDUZIONE DELLE EMISSIONI E DEGLI IMPATTI AMBIENTALI .....	58
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO .....	62
SERVIZI AMBIENTALI .....	63
PRODUZIONE E SERVIZI ENERGETICI .....	65
CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO NATURALISTICO .....	70
<b>CLIENTI</b> .....	75
RELAZIONI CON I CLIENTI .....	76
I CLIENTI IN CIFRE .....	80
ENERGIA ELETTRICA .....	80
GAS .....	84
TELERISCALDAMENTO .....	86
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO .....	87
SERVIZI AMBIENTALI .....	89
GESTIONE ED EFFICIENZA ENERGETICA .....	89
TELECOMUNICAZIONI .....	90
<b>PERSONE IREN</b> .....	91
OCCUPAZIONE: UNA RESPONSABILITÀ DI IREN .....	92
PERSONALE DEL GRUPPO IREN: LA FOTOGRAFIA AL 2015 .....	92
SISTEMA RETRIBUTIVO .....	94
SELEZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE .....	95
RELAZIONI SINDACALI E INDUSTRIALI .....	95
PARI OPPORTUNITÀ .....	96
WELFARE AZIENDALE .....	97
FORMAZIONE DEL PERSONALE .....	99
SICUREZZA DELL'AMBIENTE DI LAVORO E SALUTE DEI LAVORATORI .....	100
<b>FORNITORI</b> .....	105
POLITICHE VERSO I FORNITORI .....	106
PORTAFOGLIO FORNITORI E VOLUMI DI ACQUISTO .....	108
<b>COMUNITÀ E TERRITORIO</b> .....	111
<b>ISTITUZIONI</b> .....	121
<b>AZIONISTI E FINANZIATORI</b> .....	127
<b>GENERAZIONI FUTURE</b> .....	131
EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ .....	132
RICERCA E INNOVAZIONE NEL GRUPPO IREN .....	133
<b>CONFORMITÀ ALLE LINEE GUIDA GRI</b> .....	139
<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b> .....	147
<b>GLOSSARIO</b> .....	150

# La Sostenibilità in Iren: Highlights 2015

## CREARE VALORE

- 3.094 milioni di euro di ricavi
- Oltre 258 milioni di euro di investimenti
- 1.074 milioni di euro di valore aggiunto per gli stakeholder
- 0,055 euro di dividendo per azione proposto dal CdA

## AMBIENTE

- 2.130.745 tonnellate di CO<sub>2</sub> evitate
- 662.500 Tep risparmiate (circa +20% rispetto al 2014)
- 80% energia elettrica prodotta da fonte eco-compatibile (rinnovabile o assimilata)
- 56,7% di raccolta differenziata (media nazionale 45,2%)
- 21% perdite di rete idrica (media nazionale 37,4%)
- Oltre 22.640.000 bottiglie di plastica evitate nell'anno grazie ai 59 distributori di "Acquapubblica"
- 82 milioni di metri cubi di volumetria teleriscaldata

## PERSONE IREN

- 99% dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato
- 196 assunzioni nel 2015, più del doppio rispetto al 2014
- 90% circa dei dipendenti ha partecipato ad almeno un corso di formazione
- 5.430 persone coinvolte, 230 progetti e oltre 900 proposte nel progetto "Cambiare Insieme" per condividere i valori di Gruppo

## CLIENTI

- 1.500.000 clienti nel Settore Energetico, 2.600.000 abitanti serviti nel Ciclo idrico integrato, 2.000.000 abitanti per i Servizi Ambientali e 820.000 abitanti serviti dal teleriscaldamento
- 33 sportelli e 240.000 clienti serviti
- 3 call center e 1,3 milioni di risposte
- Oltre il 92% dei clienti energetici soddisfatti
- - 23% perdite di rete gas
- 52.000 campioni di acque potabili e reflue per circa 563.000 parametri
- 84% reti gas ispezionate e 48% cabine elettriche controllate

## FORNITORI

- Ordini emessi per 525 milioni di euro
- 58% i fornitori locali
- 1.588 fornitori verificati complessivamente
- 34 le cooperative che collaborano con Iren
- 4.098 ore di formazione alle imprese terze

## ISTITUZIONI

- 9 Associazioni di categoria a livello nazionale ed internazionale
- Oltre il 35% dei dipendenti formati sulla prevenzione alla corruzione

## COMUNITÀ E TERRITORIO

- 98% degli investimenti del Piano Industriale al 2020 destinato allo sviluppo sul territorio
- 13 progetti dei Comitati Territoriali per la sostenibilità
- Oltre 650 contributi di progettazione partecipata su [irencollabora.it](http://irencollabora.it)
- Oltre 200 progetti sostenuti a favore delle comunità

## AZIONISTI E FINANZIATORI

- + 60% crescita del titolo Iren nel 2015
- Rating Fitch "investment grade" BBB- con outlook stabile
- 500 milioni di euro di emissioni obbligatorie collocate, con una domanda pari a 7 volte l'ammontare offerto

## GENERAZIONI FUTURE

- 51.000 studenti di oltre 400 scuole hanno partecipato alle offerte formative Edu.Iren
- 13 progetti di ricerca e innovazione
- 25% degli investimenti operativi del Piano Industriale al 2020 dedicati all'innovazione
- Progetti di collaborazioni con realtà industriali e accademiche di oltre 65 città europee
- 6.000 cittadini coinvolti nella sperimentazione di un progetto per il consumo sostenibile delle risorse energetiche





## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Gentili Stakeholder,

l'anno che si è da poco concluso è stato particolarmente significativo per il Gruppo Iren in termini di corporate social responsibility.

Abbiamo presentato il Piano Industriale al 2020 che delinea un percorso di crescita ambizioso per il nostro Gruppo che passa attraverso l'**efficienza**, come fattore di creazione di valore per tutti gli stakeholder, la costante **integrazione**, specializzazione e focalizzazione sul **cliente**, la stretta collaborazione con le **comunità locali** per promuovere la crescita condivisa del territorio, l'**innovazione** trasversale e importanti investimenti nell'arricchimento delle **competenze interne**: in sintesi **un nuovo protagonismo nello sviluppo sostenibile**.

Il nuovo Piano è un impegno che il Gruppo Iren rinnova con i propri stakeholder e che conferma il suo costante riferimento alla responsabilità economica, ambientale e sociale, come testimoniano i risultati finora conseguiti, presentati nelle pagine di questo Bilancio, e gli obiettivi di miglioramento futuri.

Un altro importante passaggio è l'adozione dei nuovi criteri di rendicontazione (GRI-G4) del Bilancio di Sostenibilità. Non si tratta di un passaggio formale, ma di un cambiamento sostanziale che ha coinvolto direttamente il management e gli stakeholder di Iren in un'approfondita analisi che crea una stretta connessione tra le aspettative dei portatori d'interesse e le strategie di sviluppo del Gruppo. Non solo, il nuovo approccio costituisce il fulcro di un dialogo costante, franco e duraturo con i nostri stakeholder che, sempre più, sono parte di una progettualità partecipata per garantire servizi e soluzioni innovative ai territori e alle comunità, grazie ai 5 **Comitati territoriali Iren** in cui operano 80 Associazioni ed Enti rappresentativi delle principali categorie di stakeholder: clienti, lavoratori, fornitori, categorie economiche, istituzioni, azionisti, ambiente, comunità locali, scuola e università.

Per quanto riguarda la sostenibilità **ambientale**, l'energia prodotta dal Gruppo deriva per l'80% da fonti rinnovabili e assimilate. Un importante contributo agli obiettivi energetici nazionali ed europei che ha consentito di evitare l'emissione in atmosfera di 2,1 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> (+0,3 milioni di tonnellate rispetto 2014) e di risparmiare oltre 660.000 tonnellate di petrolio equivalente. Abbiamo ulteriormente espanso il teleriscaldamento (+2% volumetrie servite rispetto al 2014), un sistema che contribuisce a migliorare la qualità dell'aria e a produrre efficienza energetica. Nella gestione dei rifiuti il Gruppo, con l'ingresso di Amiat, ha accresciuto i volumi trattati, che superano 1,7 milioni di tonnellate, e la popolazione servita, che supera 2 milioni di abitanti, con rilevanti risultati nella raccolta differenziata che si attesta al 56,7%. Forte continua ad essere l'attenzione alla qualità e all'efficienza dei sistemi di depurazione delle acque reflue: più di 1.000 impianti a servizio di circa 2,6 milioni di abitanti.

Sotto il profilo **sociale** nel 2015 abbiamo realizzato e sostenuto più di 200 progetti a favore delle comunità locali per l'innovazione, la promozione culturale e sportiva e la tutela ambientale. Particolarmente rilevanti in questo ambito sono le iniziative di educazione alla sostenibilità che hanno coinvolto direttamente più di 51.000 studenti di 402 scuole di ogni ordine e grado.

Il Gruppo Iren agisce con una forte focalizzazione sui propri clienti, che trova conferma anche nei risultati dell'indagine indipendente condotta a livello nazionale da Databank-Cerved Group e che misura la soddisfazione nei confronti dei principali operatori del settore. Le medie del Gruppo risultano superiori a quelle del mercato: 92,7 è l'indice di soddisfazione dei clienti domestici gas (2 punti più del mercato) e 92,0 l'indice di soddisfazione dei clienti domestici energia elettrica (1,8 punti più del mercato). È uno dei tanti riscontri sulla qualità dei servizi raggiunta grazie alla competenza e all'impegno delle oltre 6.100 persone che lavorano nel Gruppo. Donne e uomini che sono un

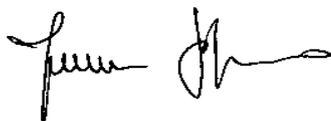
patrimonio fondamentale su cui Iren continua ad investire in termini di formazione, valorizzazione professionale, welfare e partecipazione per cogliere tutte le opportunità di crescita future.

L'attenzione del Gruppo ai propri dipendenti – il cui contributo è stato fondamentale per conseguire tutti i risultati raggiunti – è testimoniata dalla qualità dei rapporti di lavoro (il 99% è assunto con contratti a tempo indeterminato), dalla consistenza delle attività di formazione e addestramento (che hanno coinvolto il 90% del personale per oltre 17 ore medie pro capite) e dal piano di nuovi inserimenti che, nel 2015, ha visto l'ingresso di 196 nuovi assunti (pari a oltre 2 e 4 volte gli inserimenti del 2014 e del 2013) con un'età che, circa nel 50% dei casi, è inferiore ai 30 anni. Indicatori rilevanti a cui si aggiunge la crescita degli interventi in materia di welfare aziendale, con una costante attenzione alla tematica di genere.

Sul piano della sostenibilità **economica**, il Gruppo Iren conferma la sua capacità di creare valore, grazie al saper cogliere e pianificare occasioni di crescita e a rendere sempre più efficiente la propria organizzazione e i processi operativi. Nel 2015 il Gruppo ha generato valore aggiunto per 1.074 milioni di euro e, nonostante il contesto macro-economico ancora debole, ha continuato a generare investimenti per lo sviluppo infrastrutturale e la tutela ambientale, con ricadute positive per il territorio, le comunità locali e l'occupazione indotta.

La road map che abbiamo disegnato ci porterà ad agire per essere più flessibili, integrati e orientati al cliente, più forti sui nostri territori per creare sinergie di valore, più focalizzati sul futuro per soddisfare le esigenze di sviluppo sostenibile. Questo è il percorso del Gruppo Iren al 2020.

Il Presidente  
Francesco Profumo



Il Vice Presidente  
Ettore Rocchi



L'Amministratore Delegato  
Massimiliano Bianco





## INTRODUZIONE

Il Bilancio di Sostenibilità 2015, riferito al periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2015, è stato predisposto sotto il coordinamento della Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali secondo le Sustainability Reporting Guidelines (versione G4) del Global Reporting Initiative (GRI) e del supplemento Utility del settore elettrico – G4 Sector Disclosure, con un livello di applicazione comprehensive.

I dati relativi alle performance ambientali e sociali sono rendicontati attraverso l'applicativo "bilancio di sostenibilità" che prevede la tracciatura, la verifica e l'approvazione di tutti i dati richiesti.

Il Bilancio di Sostenibilità viene redatto annualmente dal Gruppo Iren (quello relativo all'anno 2014 è stato pubblicato nel marzo 2015) e pubblicato contestualmente al progetto di Bilancio d'esercizio e al Bilancio consolidato.

Società	Controllate	Partecipate rilevanti per la sostenibilità
Iren SpA	•	
Iren Energia SpA	•	
Iren Servizi e Innovazione SpA	•	
AEM Torino Distribuzione SpA	•	
TLR Veicolo SpA	•	
Iren Mercato SpA	•	
Iren Gestioni energetiche SpA	•	
O.C. Clim Srl	•	
Gea Commerciale SpA	•	
Olt Offshore Toscana Lng SpA		•
Iren Emilia SpA	•	
AGA SpA	•	
Consorzio GPO	•	
EniaTel SpA	•	
Iren Acqua Gas SpA	•	
Genova Reti Gas Srl	•	
Laboratori Iren Acqua Gas SpA	•	
Mediterranea delle Acque SpA	•	

Nel perimetro di rendicontazione rientra, a partire dal presente Bilancio, anche la Società AMIAT, che gestisce i servizi ambientali nella città di Torino, rendicontata a parte nel Bilancio 2014. Le Società OLT Offshore LNG e TRM S.P.A. anche quest'anno

Il documento è stato sottoposto a revisione di PricewaterhouseCoopers Advisory SpA secondo i principi dell'ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagement 3000) dell'International Auditing and Assurance Standard Board.

## PERIMETRO DI CONSOLIDAMENTO

Il perimetro di consolidamento per la redazione del Bilancio di Sostenibilità è indicato nella tabella seguente, e considera:

- tutte le società controllate del Gruppo Iren (possesso superiore al 50%) ad eccezione di quelle in liquidazione al 31/12/2015 (Sea Power & Fuel Srl, Tirana Acque Scarl e Agriren Srl) o destinate ad essere cedute (Valfontanabuona sport Srl e Smag Srl) o non significative ai fini della sostenibilità (Fingas Srl);
- le società di cui il Gruppo detiene una partecipazione inferiore al 50% che sono da considerarsi significative ai fini degli impatti di sostenibilità.

Società	Controllate	Partecipate rilevanti per la sostenibilità
Idro-Tigullio SpA	•	
Immobiliare delle Fabbriche SpA	•	
Amter SpA		•
Acquedotto di Savona SpA	•	
Iren Ambiente Holding SpA	•	
Bonifica Autocisterne Srl	•	
Iren Rinnovabili SpA	•	
Greensource SpA	•	
Enia Solaris Srl	•	
Varsi Fotovoltaico Srl	•	
Millenaria Fotovoltaico Srl	•	
Iren Ambiente SpA	•	
Monte Querce Srl	•	
Tecnoborgo SpA	•	
Amiat Veicolo SpA	•	
Amiat SpA	•	
TRM Veicolo SpA		•

sono state rendicontate separatamente, in appositi box che riportano le principali performance socio-ambientali.

I dati relativi al personale di tutte le Società sono riportati al 100%, ad eccezione di AM.TER (49%) e Iren Rinnovabili (70%).

Le eventuali limitazioni rispetto al perimetro per il Bilancio di Sostenibilità sono opportunamente indicate.

Per garantire l'attendibilità delle informazioni riportate, sono state incluse grandezze direttamente misurabili, limitando il più possibile il ricorso a stime. Le grandezze stimate sono chiaramente indicate come tali. I calcoli si basano sulle migliori informazioni disponibili o su indagini a campione.

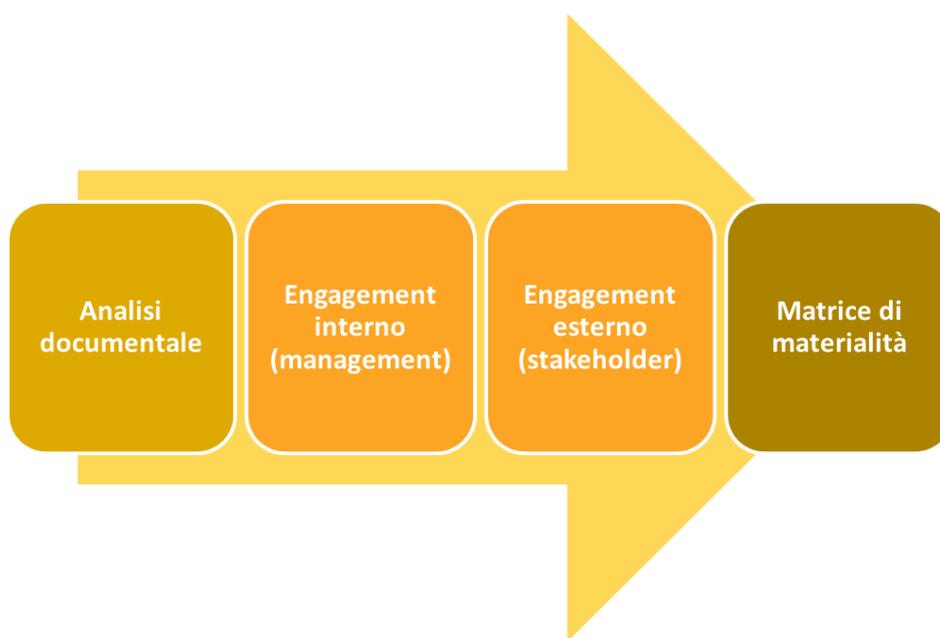
## MATERIALITÀ

I contenuti sono stati definiti sulla base dell'analisi di materialità condotta per il primo anno dal Gruppo Iren.

Con materialità si intende la valutazione di rilevanza attribuita ad un tema dal Gruppo Iren e dai suoi stakeholder e rende quel tema oggetto di rendicontazione nel presente Bilancio di sostenibilità.

L'analisi di materialità permette di sottolineare la connessione dei temi rilevanti con l'esecuzione della strategia del Gruppo e assicura che vengano considerate le richieste informative dei diversi stakeholder.

Il processo di analisi di materialità si è svolto in diverse fasi:



- l'identificazione dell'universo di temi potenzialmente rilevanti attraverso l'analisi delle linee guida e di pubblicazioni del GRI, della rendicontazione economico-finanziaria e di sostenibilità del Gruppo, del nuovo Piano Industriale, delle indagini di customer satisfaction, dell'analisi dei media e del reporting di sostenibilità di peer e competitor;
- il coinvolgimento del management del Gruppo per la definizione dei temi rilevanti per Iren;
- il coinvolgimento dei Comitati Territoriali Iren di Piacenza, Parma e Reggio Emilia per la definizione dei temi rilevanti per gli stakeholder. Le 60 Associazioni/Enti che compongono i Comitati Territoriali coinvolti, rappresentano le principali categorie di Stakeholder del Gruppo Iren: consumatori/clienti, lavoratori, fornitori, istituzioni, azionisti, ambiente, comunità locali, generazioni future.

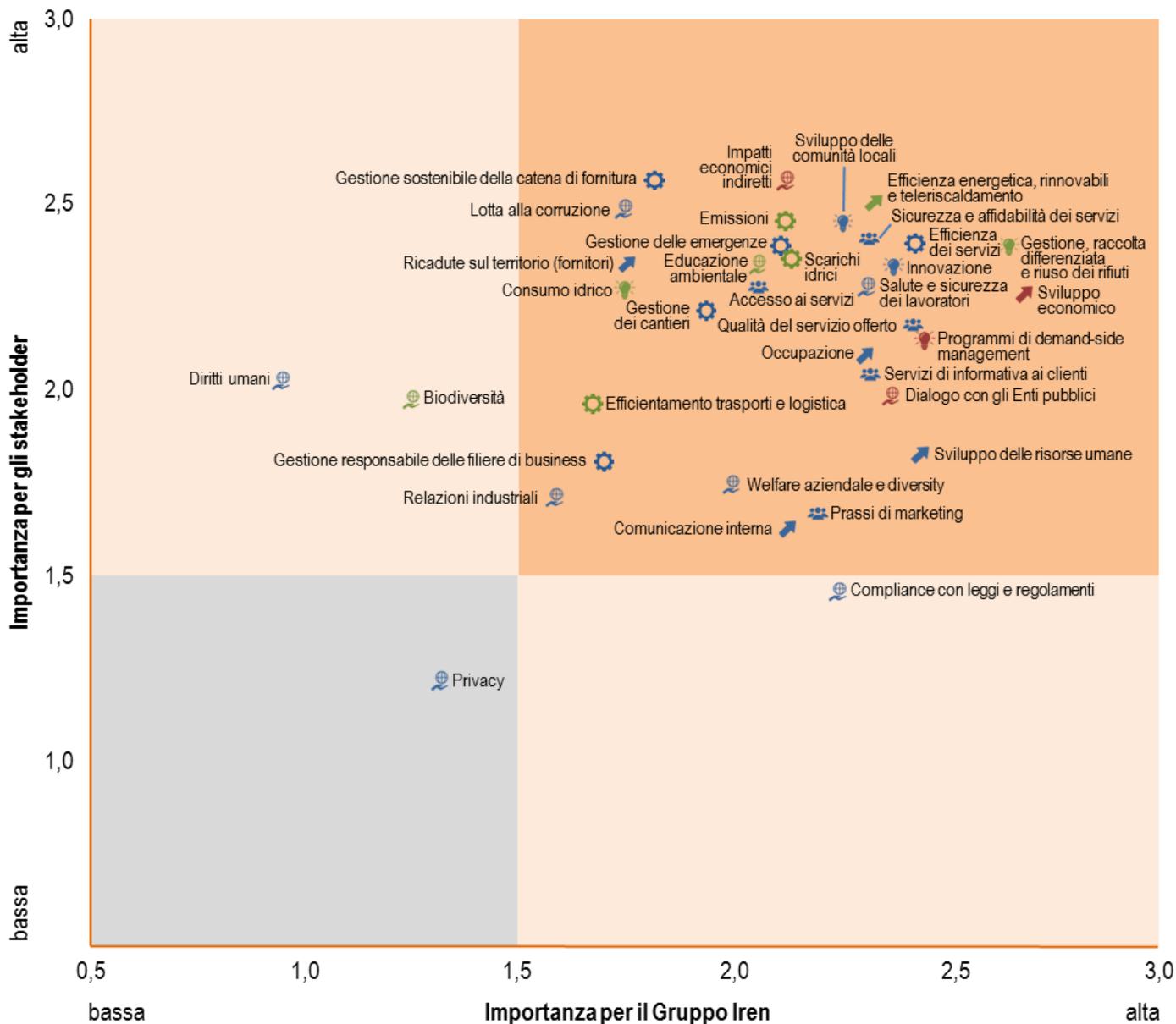
I temi così individuati sono stati sottoposti a valutazione, sulla base di una scala da 0 a 3, da parte del management del Gruppo e degli stakeholder rappresentati nei Comitati Territoriali.

Ne è risultata la matrice di materialità – validata dal Presidente, dal Vice Presidente e dall'Amministratore Delegato del Gruppo Iren – che individua i temi approfonditi nel presente Bilancio.

Come si può rilevare dalla matrice, la quasi totalità dei temi valutati è stata ritenuta rilevante dal Gruppo Iren o dagli stakeholder esterni o da entrambi, solo il tema della Privacy è risultato meno significativo, ma per completezza informativa, anche rispetto al 2014, verrà comunque trattato, anche se in modo sintetico.



# MATRICE DI MATERIALITÀ



Pilastri del Piano Industriale Iren:

efficienza	clienti	innovazione	sviluppo	responsabilità
------------	---------	-------------	----------	----------------

Dimensioni della sostenibilità:

ambientale	economica	sociale
------------	-----------	---------

# Il Gruppo Iren





## CHI SIAMO

Iren, multiutility quotata alla Borsa Italiana, opera nei settori dell'energia elettrica (produzione, distribuzione e vendita), dell'energia termica per teleriscaldamento (produzione, distribuzione e vendita), del gas (distribuzione e vendita), della gestione dei servizi idrici integrati, dei servizi ambientali (raccolta e smaltimento dei rifiuti) e dei servizi per le Pubbliche Amministrazioni. Iren, che vanta una storia di oltre 100 anni di servizi per le comunità, è strutturata sul modello di una holding industriale con sede a Reggio Emilia, sedi operative a Genova, Parma, Piacenza e Torino, e quattro business unit che presidiano le attività per linea di business:

- **Reti** nel ciclo idrico integrato, distribuzione gas, distribuzione energia elettrica, illuminazione pubblica e reti semaforiche;
- **Ambiente** nella raccolta dei rifiuti, nell'igiene urbana, nella progettazione e gestione degli impianti di trattamento e smaltimento rifiuti e nel settore delle energie rinnovabili;
- **Energia** nella produzione di energia elettrica e termica, gestione del teleriscaldamento e servizi tecnologici;
- **Mercato** nell'approvvigionamento e nella vendita di energia elettrica, gas e calore per teleriscaldamento.

Il Gruppo contribuisce attivamente alla crescita dei territori in cui opera, promuovendone concretamente lo sviluppo economico e l'innovazione

Iren è orientata all'erogazione di servizi e alla creazione di infrastrutture per arricchire e valorizzare il territorio, nel rispetto dell'ambiente e dei cittadini clienti.

Il Gruppo opera in un bacino multiregionale con oltre 6.100 dipendenti, un portafoglio di circa 1,5 milioni di clienti nel settore energetico, circa 2,6 milioni di abitanti serviti nel ciclo idrico integrato e oltre 2 milioni di abitanti nel ciclo ambientale

## EVENTI DI RILIEVO DEL 2015

Nel corso dell'esercizio 2015, non si sono verificati cambiamenti significativi nella struttura dell'assetto proprietario e/o altre operazioni di costituzione, mantenimento e modifica del capitale sociale.

Il Gruppo Iren ha realizzato operazioni, in linea con gli orientamenti strategici, finalizzate alla propria crescita e allo sviluppo dei propri settori di business:

- a giugno il Consiglio di Amministrazione ha approvato il nuovo Piano Industriale 2015-2020, più ampiamente

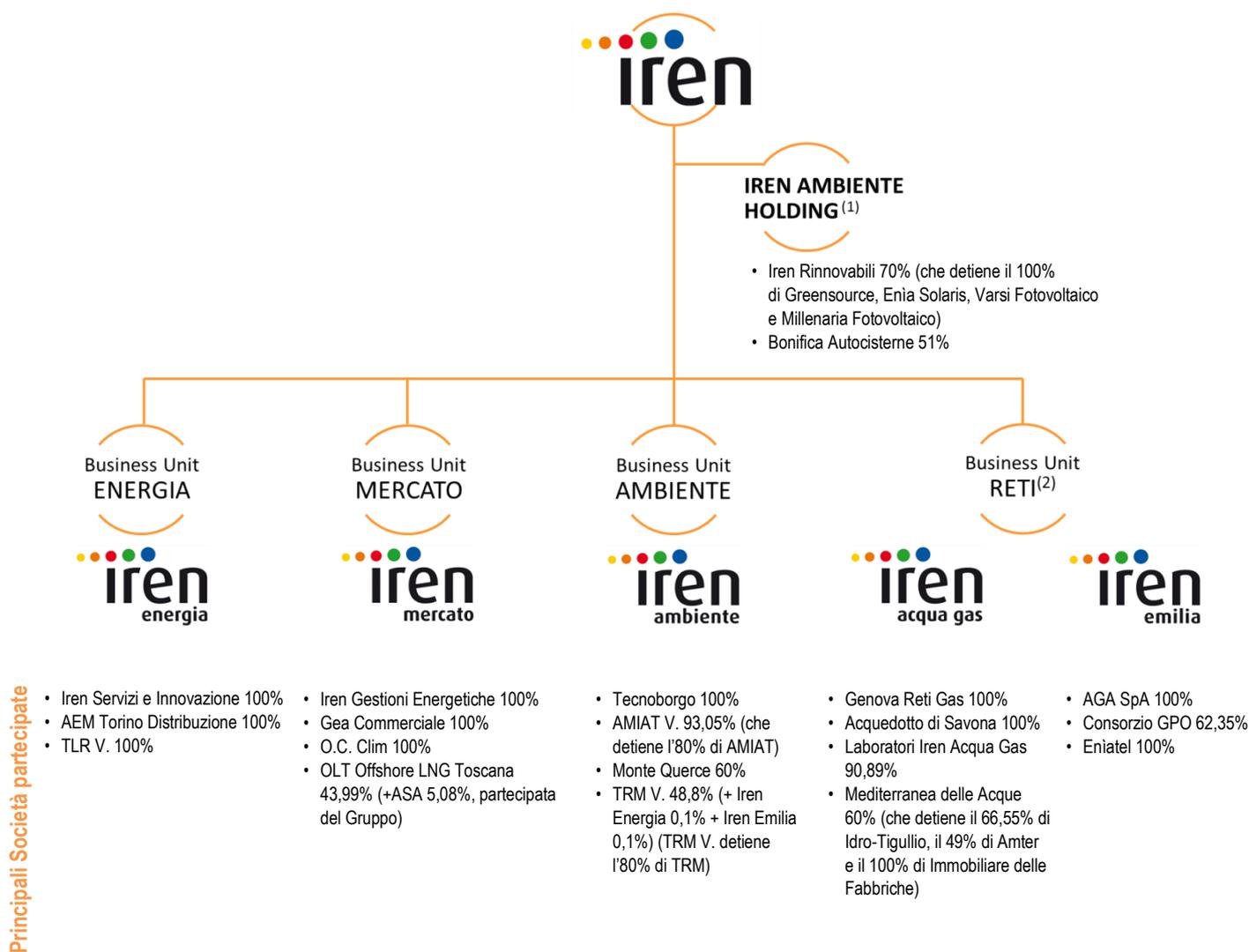
illustrato nella sezione "strategie e politiche per la sostenibilità";

- sono stati attuati significativi interventi di riorganizzazione, che hanno visto un forte *commitment* della Governance, con l'obiettivo di rafforzare l'unitarietà di governo e di individuare chiaramente le attività e responsabilità principali afferenti a ciascuna struttura, garantendo un rapido e reale processo di integrazione, indispensabile per affrontare le sfide del mercato;
- è stato approvato il piano di riorganizzazione delle società controllate di Gruppo che ha determinato la riduzione del numero delle società, attraverso l'integrazione e l'accorpamento delle attività aventi caratteristiche operative omogenee e l'ottimizzazione della struttura nelle quattro business unit Energia, Reti, Mercato e Ambiente a cui, dal 1° gennaio 2016, fanno capo quattro società;
- ad ottobre il Gruppo ha ottenuto dall'agenzia Fitch il *rating* BBB- con *outlook* stabile;
- la Società Acque Potabili SpA è stata fusa per incorporazione in Sviluppo Idrico SpA con annullamento delle azioni ordinarie Acque Potabili e l'uscita dal Mercato Telematico Azionario. Sviluppo Idrico SpA ha assunto la denominazione sociale di Acque Potabili SpA. Il Consiglio di Amministrazione di Acque Potabili SpA ha deliberato la cessione a Iren Acqua Gas SpA del ramo d'azienda inerente il servizio idrico integrato nei Comuni di Camogli, Rapallo, Coreglia Ligure e Zoagli nell'ATO Genova e nel Comune di Bolano (La Spezia) e della partecipazione detenuta nella controllata Acquedotto di Savona SpA, nonché la cessione a Società Metropolitana Acque Torino SpA del ramo d'azienda inerente il servizio idrico integrato dell'ATO 3 Torinese. Le operazioni di trasferimento dei rami d'azienda sono state attuate con l'obiettivo di consentire l'integrazione con le attività gestite dai soci di riferimento permettendo nel contempo di avviare una progressiva valorizzazione del portafoglio di concessioni;
- consolidamento integrale di AMIAT SpA, a seguito dell'acquisizione a fine 2014 di un ulteriore 31% del capitale sociale, con un sostanziale incremento dei quantitativi di rifiuti gestiti dal Gruppo ed una sostanziale crescita dei ricavi nel ramo raccolta;
- Iren Mercato si è aggiudicata i tre lotti della gara annuale per la fornitura di energia elettrica alla Pubblica Amministrazione indetta da CONSIP. I tre lotti, coerenti con il posizionamento del Gruppo e con la sua strategia di sviluppo e vicinanza ai territori, sono: lotto 1 Valle d'Aosta e Piemonte, lotto 2 Liguria e Lombardia e lotto 3 Emilia Romagna e Trentino;
- intesa con il Comune di Vercelli per l'avvio del consolidamento territoriale, che ha portato, nel mese di dicembre, Iren e il Comune di Vercelli a sottoscrivere l'accordo quadro alla base del progetto di sviluppo del Gruppo Atena, con l'obiettivo di promuoverne il ruolo di primo piano nel quadrante nord orientale del Piemonte;
- il Gruppo ha acquistato da Ladurner S.r.l., società attiva nella costruzione e gestione di impianti di trattamento rifiuti, una quota del 40% della società Eco progetto Tortona S.r.l.,

nell'ambito di un contratto stipulato con tutti gli attuali soci di Ecoprogetto Tortona che prevede, al verificarsi di talune condizioni, l'acquisto dell'intera proprietà. La società è titolare di una concessione rilasciata dalla municipalizzata AMIAS di durata trentennale (a partire dal 2009) per la costruzione e gestione di un impianto di digestione

anaerobica situato nel Comune di Tortona (AL), collocato in posizione geografica ottimale rispetto al bacino di riferimento di Iren. L'operazione rappresenta l'inizio di un percorso che prevede il completamento dell'acquisizione della società al verificarsi del raggiungimento degli standard di qualità e di performance nella fase di avvio a regime dell'impianto.

## STRUTTURA DEL GRUPPO IREN AL 31.12.2015



<sup>(1)</sup> In data 21 dicembre 2012 è stata costituita Iren Ambiente Holding SpA, dando così attuazione alla scissione del ramo contenente alcune delle partecipazioni detenute da Iren Ambiente SpA nelle Società: Bonifica Autocisterne, Iren Rinnovabili, Iniziative Ambientali (40%), Rio Riazzone (44%), Consorzio Leap (0,95%) e Reggio Emilia Innovazione (0,87%). La società Iren Ambiente Holding è attiva dal 9 gennaio 2013.

<sup>(2)</sup> A partire dal 1° gennaio 2016 è diventata operativa la Società IRETI, per le gestioni delle reti di distribuzione energia elettrica, gas e del servizio idrico integrato, nella quale sono conseguentemente confluite tali attività prima di competenza delle Società Iren Emilia, Iren Acqua Gas, AEM Torino Distribuzione, Genova Reti Gas, Acquedotto di Savona, Eniatel e Aga.



## PRINCIPALI TERRITORI SERVITI

### Piemonte – Torino

- Produzione energia elettrica e termica
- Distribuzione energia elettrica
- Teleriscaldamento
- Servizi ambientali
- Servizi tecnologici

### Piemonte – Alessandria

- Servizi ambientali

### Liguria – Genova

- Produzione energia elettrica e termica
- Distribuzione gas
- Teleriscaldamento
- Servizio idrico integrato
- Servizi tecnologici

### Liguria – Imperia – Savona – La Spezia

- Servizio idrico integrato

### Toscana – Livorno

- Rigassificatore

### Lombardia – Milano

- Produzione energia elettrica

### Emilia Romagna – Parma – Piacenza – Reggio Emilia

- Produzione energia elettrica e termica
- Distribuzione gas
- Teleriscaldamento
- Servizio idrico integrato
- Servizi ambientali
- Servizi tecnologici

### Emilia Romagna – Parma

- Distribuzione energia elettrica

### Campania – Salerno – Avellino

- Produzione energia elettrica

### Puglia – Brindisi

- Produzione energia elettrica

### Intero territorio nazionale

- Vendita energia elettrica
- Vendita energia termica
- Vendita gas
- Servizi ambientali commerciali



# SETTORI DI ATTIVITÀ

	Servizi energetici	Ciclo idrico	Servizi ambientali
<b>Clienti</b>	1.502.000 (energia elettrica e gas)		
<b>Cittadini serviti</b>	820.000 (teleriscaldamento)	2.623.248	2.050.427
<b>Volumi</b>	Energia elettrica <ul style="list-style-type: none"> <li>• prodotta: 8.125 GWh</li> <li>• venduta: 12.383 GWh</li> <li>• distribuita: 3.945 GWh</li> </ul> Gas <ul style="list-style-type: none"> <li>• venduto: 2.568 milioni di mc</li> <li>• distribuito: 1.208 milioni di mc</li> </ul> Calore <ul style="list-style-type: none"> <li>• prodotto: 2.870 GWh</li> <li>• venduto: 2.385 GWh</li> <li>• volumetria servita: 82 milioni di mc</li> </ul>	Acqua venduta: 162 milioni di mc	Rifiuti trattati: 1.753.559 t
<b>Reti e impianti</b>	28 impianti idroelettrici 6 impianti termoelettrici cogenerativi 1 impianto termoelettrico 2 termovalorizzatori 3 discariche 2 biogas 75 fotovoltaici  Reti di distribuzione <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energia elettrica: 7.555 km</li> <li>• Gas: 7.634 km</li> <li>• Teleriscaldamento: 883 km</li> </ul>	1.085 impianti di depurazione  Reti acquedotto: 16.468 km Reti fognarie: 9.274 km	19 impianti di trattamento, selezione, stoccaggio e recupero  144 Centri di raccolta

## PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA

Il Gruppo Iren dispone direttamente di oltre 2.800 MWe di potenza elettrica installata (in assetto elettrico).

La potenza termica complessiva è di oltre 2.400 MWt, più del 36% da impianti di cogenerazione e la parte restante da generatori di calore convenzionali e termovalorizzatori.

Nel 2015 il Gruppo Iren con i suoi impianti ha prodotto circa 8.125 GWhe di energia elettrica e oltre 2.870 GWht di calore, con una volumetria teleriscaldata di circa 82 milioni di metri cubi.

La produzione di energia elettrica degli impianti alimentati da fonte eco-compatibile (rinnovabile o assimilata) rappresenta circa l'80% del totale della produzione del Gruppo, in rapporto alla media nazionale che si attesta sul 39%. Gli impianti alimentati da fonte eco-compatibile rappresentano circa il 70% del totale.

Il sistema di produzione idroelettrico e quello fotovoltaico svolgono un ruolo importante nella salvaguardia ambientale, in quanto utilizzano una risorsa rinnovabile e pulita, senza emissione di sostanze inquinanti e consentono di ridurre il ricorso ad altre forme di produzione a più elevato impatto ambientale.

Iren dispone di 75 impianti fotovoltaici per una potenza complessiva installata di 17,5 MW e una produzione di energia elettrica che nel 2015 è stata di circa 20 GWh.



## MERCATO

Il Gruppo, tramite Iren Mercato, opera nel campo della commercializzazione dell'energia elettrica, del gas, del calore per il teleriscaldamento, nella fornitura di combustibili per il Gruppo, nell'attività di trading dei titoli di efficienza energetica, certificati verdi ed emission trading, nei servizi di gestione clienti a Società partecipate dal Gruppo, nella fornitura di servizi calore e global service.



Iren Mercato è presente su tutto il territorio nazionale con una maggiore concentrazione di clientela nell'area centro nord del Paese. Le principali fonti del Gruppo disponibili per le attività di Iren Mercato sono rappresentate dalle centrali termoelettriche e idroelettriche del Gruppo.

I servizi di gestione calore e global service sono rivolti a enti pubblici e a soggetti privati con un'attività di sviluppo concentrata sulla gestione degli impianti di climatizzazione degli edifici adibiti a usi di civile abitazione e terziario attraverso l'offerta di contratti di servizi energia; un modello che garantisce la fidelizzazione dei clienti nel lungo periodo e, di conseguenza, il mantenimento delle forniture di gas naturale che costituiscono una delle principali attività di Iren Mercato.

### COMMERCIALIZZAZIONE GAS NATURALE

I volumi complessivi di gas naturale approvvigionati nel 2015 sono stati pari a circa 2.568 milioni di mc, di cui circa 1.004 milioni di mc commercializzati a clienti finali esterni al Gruppo, 1.358 milioni di mc impiegati all'interno del Gruppo, sia per la produzione di energia elettrica e termica che per la fornitura di servizi calore, mentre 206 milioni di mc rappresentano le rimanenze di gas in stoccaggio.

Al 31 dicembre 2015 i clienti retail gas gestiti da Iren Mercato sono circa 742.000 (circa 381.000 a tutela e 361.000 a libero mercato), distribuiti prevalentemente sul territorio ligure, sul basso Piemonte, nelle province di Reggio Emilia, Parma e Piacenza e in alcuni Comuni della provincia di Modena. A questi si aggiungono circa 28.500 clienti di Gea Commerciale che opera nel territorio grossetano.

### COMMERCIALIZZAZIONE ENERGIA ELETTRICA

I volumi di energia elettrica commercializzati nel 2015 sono risultati pari a 12.383 GWh.

I clienti retail di energia elettrica gestiti a fine 2015 sono stati circa 732.000 (di cui circa 457.000 sul mercato libero e 275.000 a maggior tutela), distribuiti principalmente sul bacino servito tradizionalmente, corrispondente a Torino e Parma dove il Gruppo agisce anche come esercente il servizio di maggior tutela, e sulle aree presidiate commercialmente dal Gruppo; a questi si aggiungono più di 8.000 clienti business.

Di seguito un'analisi per cluster di clientela finale:

- *mercato libero e Borsa* - I volumi complessivamente venduti a clienti finali e grossisti sono pari a 4.824 GWh, mentre i volumi impiegati in Borsa sono pari a 6.847 GWh.
- *mercato tutelato* - I volumi complessivamente venduti ai clienti in regime di maggior tutela ammontano a 653 GWh.

### VENDITA CALORE PER IL TELERISCALDAMENTO

Iren Mercato gestisce la vendita del calore ai clienti teleriscaldati dei Comuni di Genova, Torino, Nichelino, Reggio Emilia, Piacenza e Parma. L'attività consiste nella fornitura di calore ai clienti già serviti dalla rete di teleriscaldamento, nella gestione dei rapporti con i medesimi e nel controllo e conduzione delle sottocentrali che alimentano gli impianti termici degli edifici serviti. A fine 2015 la volumetria teleriscaldata dal Gruppo è di circa 82 milioni di metri cubi, per una popolazione stimata di 820.000

abitanti: 58 milioni di metri cubi sul territorio piemontese, mentre per la parte emiliana la volumetria è di oltre 20 milioni di metri cubi e per la parte genovese è di circa 3,7 milioni di metri cubi. Il calore venduto è stato di oltre 2.385 GWht. L'energia termica acquistata da terzi ammonta a circa 7,5 GWht.

### COMMERCIALIZZAZIONE TITOLI

Iren Mercato opera nella commercializzazione di titoli ambientali. Nel 2015 sono state acquistate circa 3,5 milioni di quote (EUA) al prezzo medio di 7,99 euro/EUA e venduti oltre 56 mila crediti (ERU) al prezzo medio di 0,17 euro/ERU. Tali acquisti sono stati effettuati sia per coprire le quote necessarie all'adempimento degli obblighi di Gruppo, sia per le attività di compravendita di quote con terzi.

## DISTRIBUZIONE GAS



Il servizio di distribuzione del gas metano consiste nel prelievo dello stesso dai gasdotti di Snam Rete gas e nel trasporto attraverso le reti dei gasdotti locali, per la consegna agli utenti finali.

Un impianto di distribuzione del gas è composto tipicamente da:

- uno o più punti di interconnessione con la rete nazionale o regionale dei metanodotti di trasporto, attraverso i quali viene alimentata la rete di distribuzione; presso tali punti (cabine RE.MI.) viene effettuata la consegna, la filtrazione, il preriscaldamento (operazione necessaria per evitare problemi di congelamento delle apparecchiature dovuti alla riduzione di pressione), la regolazione della pressione, la misura e l'odorizzazione del gas;
- la rete di distribuzione del gas;
- gli impianti di derivazione d'utenza per la consegna alle utenze finali, presso le quali il gas viene misurato attraverso idonei gruppi di misura.

Le attività di distribuzione del gas sono svolte dal Gruppo Iren secondo le regole di separazione funzionale per le imprese verticalmente integrate nel settore, nel rispetto dei principi di economicità e redditività e della riservatezza dei dati aziendali con la finalità di promuovere la concorrenza, l'efficienza ed adeguati livelli di qualità nell'erogazione dei servizi.

Attraverso 7.634 km di rete il Gruppo distribuisce gas naturale a 714.830 clienti.

Il Gruppo Iren nel corso del 2015 ha complessivamente distribuito circa 1.208 milioni di metri cubi di gas naturale in 95 Comuni delle province di Genova (circa 321.000 clienti finali a cui sono stati distribuiti 338 milioni di mc di gas), di Reggio Emilia, Parma e Piacenza (circa 394.000 clienti a cui sono stati distribuiti 870 milioni di mc di gas). La rete di distribuzione genovese è di circa 1.661 km in media pressione e bassa pressione. Il gas naturale in arrivo dai metanodotti di trasporto nazionale transita attraverso 7 cabine di ricezione metano di proprietà, interconnesse fra di loro, e viene immesso nella rete di distribuzione locale.

La rete di distribuzione del gas in area emiliana è di circa 5.972 km tra alta, media e bassa pressione.

L'impiego di tecnologie innovative per la posa e la manutenzione delle reti consente di effettuare le necessarie manutenzioni riducendo al minimo tempi, costi e disagi alla cittadinanza.

Il Gruppo Iren gestisce anche la distribuzione e la vendita del GPL. In area Emiliana, dove è più presente, questa distribuzione avviene mediante impianti di riduzione e reti canalizzate, in 3 comuni della provincia di Reggio Emilia dove sono presenti 14 impianti di consegna. I fornitori consegnano il GPL già odorizzato nei serbatoi, ed Iren lo distribuisce ai clienti alla pressione di 30 mbar. La sicurezza è assicurata per mezzo del telecontrollo degli impianti.

## DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA



Il Gruppo Iren, tramite AEM Torino Distribuzione, con 7.555 km di rete (alta, media e bassa tensione), distribuisce energia elettrica nelle Città di Torino e di Parma (circa 1.100.000 abitanti).

Nel 2015 l'energia elettrica complessiva distribuita è stata pari a 3.945 GWh, di cui 3.017 GWh nella città di Torino e 928 GWh nella città di Parma, per un totale di oltre 684.000 clienti.

## TELERISCALDAMENTO

Grazie a oltre 880 km di reti interrato di doppia tubazione il Gruppo fornisce il calore a una volumetria di circa 82 milioni di metri cubi, pari ad una popolazione servita stimata di 820.000 abitanti.



La rete dell'area di Torino è la più estesa a livello europeo, con oltre 534 km e una volumetria di circa 58 milioni di metri cubi, compresi i comuni di Nichelino e Moncalieri.

Le reti di teleriscaldamento di Parma (98 km), Reggio Emilia (218,4 km) e Piacenza (21,6 km), con un'estensione totale di oltre 338 km, servono una volumetria complessiva servita di oltre 20 milioni di metri cubi.

Il teleriscaldamento di Genova si sviluppa su un'area limitata, identificata nel quartiere di Genova Sampierdarena, con 10 km di rete e una volumetria servita di 3,7 milioni di metri cubi.

## SERVIZIO IDRICO INTEGRATO



Il servizio comprende l'approvvigionamento e la distribuzione di acqua potabile, la gestione delle reti fognarie e l'attività di depurazione.

Con più di 16.468 km di reti acquedottistiche, circa 9.300 km di reti fognarie e 1.085 impianti di depurazione, il Gruppo serve circa 2.623.248 abitanti in 191 Comuni delle province di Genova, La Spezia, Parma, Piacenza, Reggio Emilia e Savona.

Il Gruppo Iren nel 2015 ha immesso in rete circa 238 milioni di mc di acqua nelle aree gestite di cui 162 milioni di mc venduti.



## SERVIZI AMBIENTALI

I servizi ambientali del Gruppo comprendono la raccolta e l'avvio a recupero o smaltimento dei rifiuti solidi urbani e assimilati, dei rifiuti assimilabili e dei rifiuti speciali non pericolosi, nonché il loro trasporto presso gli impianti del Gruppo o di terzi.

Il Gruppo svolge la sua attività nell'ambito dei servizi di igiene ambientale nelle province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia e nel Comune di Torino per un totale di 123 comuni e 2.050.427 abitanti serviti.

Il Gruppo ha gestito nel 2015 1.754.000 tonnellate di rifiuti, di cui circa 1.200.000 tonnellate di rifiuti urbani, attraverso 18 impianti di trattamento, selezione, stoccaggio e recupero, 2 termovalorizzatori (Piacenza e Parma), 3 discariche e 1 impianto di compostaggio.

La frazione indifferenziata dei rifiuti raccolti è destinata a diverse modalità di smaltimento, nella ricerca della migliore valorizzazione della risorsa rifiuto, al fine di ridurre la frazione destinata alla termovalorizzazione e allo smaltimento in discarica.

Il Gruppo ha attivato sistemi di raccolta differenziata capillarizzata che, anche grazie alla gestione di 144 centri attrezzati di raccolta dei rifiuti, hanno consentito al bacino servito di ottenere risultati pari a circa il 57%.

Nei servizi ambientali sono comprese anche le attività di pulizia delle strade, dei marciapiedi e delle aree verdi cittadine e lo sgombero della neve.



## ALTRI SERVIZI

Il Gruppo fornisce alla Città di Torino il servizio di illuminazione pubblica, il servizio semaforico, la gestione degli impianti termici (circa 800 edifici) ed elettrici negli edifici comunali e il global service tecnologico di edifici di interesse pubblico (Palazzo di Giustizia, Galleria d'Arte Moderna, Mole Antonelliana, Palazzo Madama, Archivio Storico, Palazzo Mazzonis, Borgo Medioevale e Scuola di Biotecnologie dell'Università di Torino).

In Emilia sono gestiti gli impianti di illuminazione pubblica dei Comuni di Parma (fino ad aprile 2015) e Medesano.

Il Gruppo, inoltre, offre servizi di connessione a banda larga in modalità wholesale a clienti istituzionali, Pubbliche

Amministrazioni e operatori di telecomunicazioni nazionali ed internazionali. La rete di Torino consiste di quasi 300 km di fibra ottica con la possibilità di collegamento alla rete dei patti territoriali che permette una facile estensione su tutto il territorio della nuova città Metropolitana. La collaborazione con altri enti pubblici e consorzi permette inoltre il collegamento ai principali capoluoghi piemontesi e a Milano.



L'infrastruttura di rete è composta di circa 700 apparati collegati tramite reti in fibra e reti in rame (tipicamente adsl), a cui si aggiunge la gestione di oltre 10.000 SIM dati per il collegamenti di impianti di telecontrollo. Nelle province di Reggio Emilia, Parma e Piacenza, la rete si estende per 1.500 km; nei territori montani la rete si sviluppa su 95 ponti radio hiperlan attraverso 107 siti radio con 115 punti di diffusione, coprendo vaste aree in digital divide.

## SOCIETÀ FUORI PERIMETRO RIGASSIFICATORE DI LIVORNO (OLT)

### PROFILO DELL'AZIENDA

OLT Offshore LNG Toscana SpA è la Società che ha sviluppato e detiene la proprietà del terminale galleggiante di rigassificazione "FSRU Toscana", ancorato a circa 22 km al largo della costa tra Livorno e Pisa. Il terminale rappresenta uno dei principali progetti di interesse nazionale, dichiarato dal Ministero dello Sviluppo Economico (Decreto del 3/9/2013) infrastruttura essenziale e indispensabile per la sicurezza del sistema nazionale del gas, che può contribuire significativamente all'economicità e alla concorrenza delle forniture di gas naturale.

Gli azionisti sono il Gruppo Iren con il 49,07%, Uniper Global Commodities SE (già E.On Global Commodities SE) con il 48,24% e GOLAR LNG con il 2,69%.

Il terminale, collegato da una condotta di 36,5 km (di cui 29,5 km a mare e 7 km a terra) alla rete nazionale di Snam Rete Gas, ha una capacità di rigassificazione pari a 3,75 miliardi di metri cubi all'anno, pari a circa il 4% del fabbisogno nazionale.

### FUNZIONAMENTO DELL'IMPIANTO

Il processo di rigassificazione avviene attraverso le seguenti fasi:

- scarico del gas naturale liquefatto (GNL) da parte delle navi metaniere e stoccaggio nei 4 serbatoi del rigassificatore;
- rigassificazione per riportare il GNL allo stato gassoso, attraverso un aumento di temperatura;
- invio del gas alla rete nazionale.

Il terminale è basato su tecnologie sicure e consolidate, con l'impiego di sottosistemi e componenti utilizzati da lungo tempo nei diversi settori dell'industria petrolifera e del gas.



## PERFORMANCE ECONOMICA

Il 2015 è il secondo anno di operatività del terminale (entrato in esercizio commerciale il 20 dicembre 2013) al quale è stato riconosciuto il fattore di garanzia che prevede la copertura del 64% dei ricavi a regime.

Il terminale è a disposizione in caso di emergenza gas per il sistema Italia, offrendo il servizio di Peak Shaving (misura di emergenza stabilita dal Ministero dello Sviluppo Economico per garantire la sicurezza per il sistema nazionale del gas in caso di particolari situazioni sfavorevoli che possano verificarsi nel periodo invernale dell'anno Termico 2015/2016). Il 13 dicembre 2015 è avvenuto lo scarico del GNL necessario al servizio di Peak Shaving attivo dal 1° Gennaio 2016.

**Nel 2015 il terminale ha rigassificato circa 35 milioni di metri cubi di gas**

## PERFORMANCE AMBIENTALE

Il terminale opera in conformità al Decreto AIA n. 93 del 15 marzo 2013, il quale prevede il monitoraggio in continuo delle emissioni convogliate di NO<sub>x</sub>, NO<sub>2</sub>, TOC, CO, CO<sub>2</sub> e polveri provenienti dalle due caldaie (E1 ed E2) necessarie alla rigassificazione, nonché il monitoraggio in continuo delle emissioni in acqua dello scarico necessario per la rigassificazione, con riferimento al quantitativo di cloro attivo libero, alla portata e al delta termico dell'acqua di mare.

## Consumi idrici

In totale il consumo di acqua di mare autorizzato al terminale è pari a 141 milioni di mc/anno di cui 94,6 milioni di mc/anno dedicati allo scarico necessario per l'attività di rigassificazione. Nel 2015 sono stati utilizzati 85 milioni di mc di acqua di mare di cui 63 milioni di mc per l'attività di rigassificazione. In particolare la media della portata dell'acqua necessaria alla rigassificazione è circa 10.250 mc/h (lo scarico principale dedicato all'attività di rigassificazione è autorizzato a scaricare una portata non superiore a 10.800 mc/h).

## Scarichi idrici e emissioni in acqua

In particolare:

- lo scarico connesso all'attività di rigassificazione, autorizzato per un quantitativo di cloro attivo libero inferiore a 3,6 tonnellate annue nel 2015 è stato di circa 2 tonnellate di cloro attivo libero totali;
- gli altri scarichi del terminale sono autorizzati ad un quantitativo di cloro attivo libero di 0,2 mg/l (limite previsto dal D.lgs. 152/06). Gli stessi sono stati monitorati, come richiesto dal Decreto AIA, sia da personale interno che da un laboratorio certificato ed hanno mostrato valori ben al di sotto dei limiti di legge.

**Le emissioni in acqua nel 2015 sono rimaste al di sotto dei limiti di legge imposti al terminale**

## Consumi energetici diretti e indiretti

La produzione di energia elettrica del terminale è assicurata da 4 turbogeneratori a vapore (2 da 3,35 MWh e 2 da 10 MWh) alimentati dal vapore prodotto dalle due caldaie di bordo e da un generatore diesel da 3,35 MW. Tutta l'energia elettrica prodotta dal terminale è utilizzata per l'autoconsumo. L'energia elettrica prodotta e consumata nel 2015 è stata pari a 38.865 MWh; per la produzione energetica sono stati utilizzati 28.353.131 Smc di gas naturale e 139,9 tonnellate di gasolio marino.

## Emissioni in atmosfera

Le emissioni convogliate di NO<sub>x</sub>, NO<sub>2</sub>, TOC, CO, CO<sub>2</sub> e Polveri provenienti dalle due caldaie (E1 ed E2) sono rimaste ben al di sotto dei limiti autorizzati al terminale (limiti delle medie orarie in condizioni di normale operatività bruciando gas naturale: NO<sub>x</sub> minori di 150 mg/Nmc; CO minori di 70 mg/Nmc; Polveri 5 mg/Nmc).

Le medie annuali dei parametri sono di seguito riportati:

	NO <sub>x</sub>	CO	Polveri	TOC	CO <sub>2</sub>
Caldaie	<90	<1	<0,5	<1	<10

Valori in tabella espressi in mg/Nmc al 3% di Ossigeno.

Durante l'intero anno 2015 si sono verificati solo due limitati episodi di superamento del parametro CO (3 medie orarie nell'intero anno di esercizio) che hanno portato ad una minima



emissione di circa 0,0096 tonnellate di CO oltre al limite imposto. Tali superamento sono stati tempestivamente comunicati alle autorità di controllo.

Le tonnellate di CO<sub>2</sub> (monitorate per il sistema di Emission training) emesse dal terminale nel 2015 sono state pari a 52.973 ton CO<sub>2</sub> equivalente.

### **Rifiuti prodotti e smaltiti**

I rifiuti prodotti e smaltiti per le attività di bordo del terminale connesse sia alle attività industriali che alle normali attività di bordo (presenza del personale 24 ore su 24) sono stati complessivamente 5.383 mc, di cui 1.349 mc pericolosi. I rifiuti principali sono i liquami (non pericolosi) dovuti alla chiusura temporanea dello scarico dei reflui domestici.

### **Impatti sulla biodiversità e gli ecosistemi marini**

Nella Verifica Impatto Ambientale (VIA) è stato prescritto, per tutta la vita operativa del terminale, un "Piano di monitoraggio dell'ambiente marino" che prevede la realizzazione di quattro campagne di monitoraggio all'anno di tipo chimico-fisico, biologico ed ecotossicologico, aventi ad oggetto: la colonna d'acqua, i sedimenti, l'ambiente biologico, la misura del rumore sottomarino e la morfologia del fondale.

A seguito delle campagne effettuate prima dell'arrivo del terminale e a termine del primo e del secondo anno di esercizio del terminale, non si sono verificati impatti sulla biodiversità e sugli ecosistemi.

In particolare, i livelli di rumore del terminale in esercizio misurati sperimentalmente (60 dB a 100 metri dal terminale) appaiono notevolmente inferiori a quanto ipotizzato nell'analisi di progetto e a quanto autorizzato con relativo Provvedimento VIA.

Complessivamente non si sono registrate variazioni sostanziali delle concentrazioni dei contaminanti nella colonna d'acqua, né nei sedimenti. Questo dato risulta coerente con le indagini di bio-accumulo condotte sui mitili (bio-indicatori) posizionati in mare dentro apposite gabbie calate dal terminale, nei quali non sono stati rilevati particolari danni cellulari o fisiologici, né accumulo di contaminanti.

Le indagini sopra indicate vengono effettuate dal Centro Interuniversitario di Biologia Marina ed Ecologia Applicata di Livorno.

## **PERFORMANCE SOCIALE**

### **Personale**

L'impianto garantisce un importante contributo all'occupazione territoriale. In totale, sono impiegati stabilmente 121 dipendenti: 19 direttamente in OLT, e indirettamente 63 persone presso ECOS, Società di gestione del terminale e 39 persone presso F.Ili Neri, Società che si occupa dei mezzi navali a servizio del terminale.

### **Compensazioni ambientali sul territorio**

- Numerose ricadute economiche sul territorio sono possibili grazie all'impegno finanziario di OLT in progetti di compensazione ambientale che, con riferimento alle compensazioni ambientali relative al Decreto VIA, ammontano ad 1 milione di euro: la realizzazione, su

proposta del Comune e della Provincia di Livorno, di una caratterizzazione ambientale dei siti lungo la costa livornese funzionale alla revisione del piano strutturale e del regolamento urbanistico del Comune di Livorno. Lo studio è stato realizzato;

- la realizzazione, su proposta del Comune e della Provincia di Livorno, del Centro Visite dell'Area Marina Protetta "Secche della Meloria";
- il finanziamento, richiesto dal Comune di Collesalveti e dalla Provincia di Livorno, del progetto di riqualificazione ambientale del centro urbano di Stagno;
- il finanziamento, richiesto dal Comune e dalla Provincia di Pisa, per la realizzazione di un parco attrezzato nell'area pubblica "La Camilla" a Marina di Pisa;
- la riapertura del Canale Incile, concordata con il Comune di Pisa, e il collegamento tra l'Arno e il Canale Navicelli, atto a ripristinare la navigabilità dal centro di Pisa al porto di Livorno. I lavori sono in corso e la conclusione dell'opera è prevista per il 2016;

Sono previsti inoltre 500.000 euro per 5 anni a titolo di Compensazioni (atto unilaterale di sottomissione siglato da OLT nel luglio 2005) che la Regione Toscana ha assegnato al Comune di Livorno per l'attuazione del servizio di raccolta rifiuti con la modalità porta a porta.

Le Compensazioni di cui al Protocollo d'Intesa siglato con il Comune di Collesalveti il 12 Luglio 2005 hanno infine previsto il co-finanziamento del progetto per la realizzazione di un Centro di raccolta differenziata dei rifiuti nella frazione di Stagno per un importo massimo di 100 mila euro.

### **Politiche societarie**

OLT, coerentemente con le politiche societarie, ha definito la propria politica per la Qualità, l'Ambiente, la Salute, la Sicurezza, la Responsabilità Sociale e per la prevenzione degli incidenti rilevanti attraverso la quale si impegna principalmente a:

- rispettare scrupolosamente le prescrizioni legislative a tutela dell'occupazione, della salute e sicurezza dei lavoratori e dell'ambiente nel territorio circostante;
- diffondere all'interno e all'esterno dell'Azienda una filosofia di qualità, rispetto dell'ambiente, salute, sicurezza e responsabilità sociale, promuovendo in particolare il dialogo con le parti interessate per assicurare trasparenza e chiarezza dei rapporti;
- adottare anche con i propri outsourcer tutte le misure tecnicamente possibili per prevenire gli incidenti rilevanti per la tutela dell'ambiente e delle persone;
- promuovere e diffondere la cultura della soddisfazione del cliente e dei propri lavoratori;
- migliorare continuamente i processi, i servizi e le prestazioni aziendali per renderli sempre più efficaci ed efficienti attraverso la formazione, l'addestramento e la sensibilizzazione a tutti i livelli.

Al fine di rendere concreti tali impegni, OLT ha adottato un Sistema di Gestione Integrato secondo gli standard UNI EN ISO

9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004, BS OHSAS 18001:2007 e SA 8000:2008.

L'Azienda considera, inoltre, l'atteggiamento dei propri collaboratori, e dei propri outsourcer, nei confronti della sicurezza per la prevenzione degli incidenti rilevanti e per la protezione dell'ambiente un elemento essenziale per la valutazione della loro professionalità.

La Società, considerata la caratterizzazione navale del terminale e data la presenza di un armatore (outsourcer) al quale è affidata la gestione operativa del terminale, condivide gli obiettivi aziendali e controlla costantemente il sistema di gestione applicato dall'armatore (UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004, BS OHSAS 18001:2007), con l'obiettivo principale di prevenire gli incidenti rilevanti e di salvaguardare le persone e l'ambiente.

### STRATEGIE E IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

OLT ha sviluppato i progetti di miglioramento definiti nel 2014, ottenendo le autorizzazioni per la sostituzione dell'anidride carbonica (CO<sub>2</sub>) con azoto (N<sub>2</sub>), come gas inerte necessario per l'inertizzazione dei serbatoi del carico durante la manutenzione quinquennale e programmando tale modifica per il 2016.

Inoltre ha provveduto ad effettuare un piano di progetto per l'acquisizione della registrazione EMAS da effettuarsi nel 2017-2018.

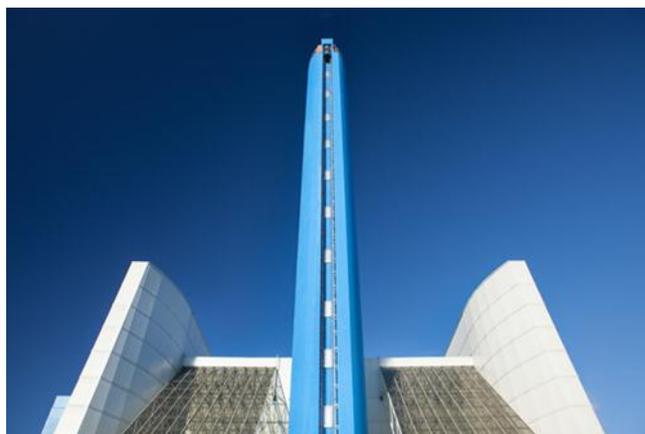
Tra i progetti di miglioramento per l'anno 2016 si evidenzia la predisposizione dello studio di fattibilità per valutare la possibilità di ridurre gli inquinanti in atmosfera (NO<sub>x</sub>) derivanti dalle emissioni convogliate delle caldaie.

## TRM SpA

### PROFILO DELL'AZIENDA

TRM è nata nel 2002 con lo scopo di progettare, realizzare e gestire impianti per il trattamento e lo smaltimento di rifiuti, nel 2005 la Società ha ottenuto l'affidamento in house per la gestione del termovalorizzatore di Torino. Dal dicembre 2012 TRM è diventata una Società a capitale misto: l'80% delle sue quote è detenuto da TRM V., Società controllata congiuntamente dal Gruppo Iren (49%), e da F2i Ambiente, (51%); il restante 20% è partecipato dal Comune di Torino (18%), da una serie di altri Comuni della Provincia e da quattro Consorzi di raccolta rifiuti (CCS, C.A.DO.S., ACEA Pinerolese e Covar 14).

In data 29/01/16 è stato perfezionato l'accordo che ha portato al controllo integrale di TRM V. da parte del Gruppo Iren.



### ESERCIZIO DELL'IMPIANTO

Nel 2015 sono state conferite 472.754 tonnellate di rifiuto, considerando sia i rifiuti solidi urbani (RSU) residui da raccolta differenziata che i rifiuti speciali assimilabili agli urbani (RSA); tra questi ultimi 38.586 tonnellate di rifiuti provenienti da Genova che il termovalorizzatore ha accolto a seguito di un accordo di mutuo soccorso tra le regioni Piemonte e Liguria, per far fronte ad un'emergenza in tema di gestione dei rifiuti generata dalla chiusura di una discarica.

Le tre linee dell'impianto hanno lavorato complessivamente per 22.542 ore. L'attività di combustione e depurazione dei fumi ha generato 129.264 tonnellate di residui di cui: 104.258 tonnellate di scorie (non pericolose), 8.799 tonnellate di ceneri leggere e 5.911 tonnellate di prodotti sodici residui (PSR), 10.296 tonnellate di altri residui (ferrosi, fanghi, ecc.). Inoltre, nel medesimo periodo, è stata prodotta energia elettrica pari a 351.992 MWh, di cui 293.973 MWh immessa in rete e 58.019 MWh utilizzata per autoconsumo.

Andamento operativo impianto	u.m.	2015
<b>Ore di attività a rifiuto totali</b>	<b>ore</b>	<b>22.542</b>
di cui Linea 1	ore	7.519
di cui Linea 2	ore	7.527
di cui Linea 3	ore	7.496
<b>Rifiuti conferiti totali</b>	<b>t</b>	<b>472.754</b>
di cui rifiuti solidi urbani	t	448.916
di cui rifiuti solidi assimilabili	t	23.838
<b>Rifiuti allontanati totali</b>	<b>t</b>	<b>129.264</b>
di cui scorie	t	104.258
di cui ceneri leggere	t	8.799
di cui prodotti sodici residui	t	5.911
altri	t	10.296
<b>Produzione Energia Elettrica</b>	<b>u.m.</b>	<b>2015</b>
<b>Energia elettrica prodotta totale</b>	<b>MWh</b>	<b>351.992</b>
di cui immessa in rete	MWh	293.973
di cui usata per autoconsumo	MWh	58.019



## PERFORMANCE AMBIENTALI

In media, le emissioni dell'impianto sono rimaste abbondantemente al di sotto dei limiti fissati dall'Autorizzazione per la fase di regime, peraltro più stringenti di quelli previsti nella fase iniziale (primi due anni dall'avvio delle operazioni di incenerimento), applicati nel corso del 2015. In merito agli episodi di superamento delle medie semiorarie, si evidenzia che il loro numero non ha mai oltrepassato quello ammesso nell'anno solare di attività di 60 ore per ogni linea (Linea 1 - 21,5 ore, Linea 2 - 20,0 ore, Linea 3 - 25,0 ore); il controllo statistico sulle medie semiorarie, imposto dalla normativa vigente, è inoltre risultato positivo. Per quanto concerne, invece, le emissioni dei parametri misurati con prelievi periodici - diossine, furani, idrocarburi policiclici aromatici (IPA) e metalli - i risultati di tutte le rilevazioni effettuate nel 2015, come per l'anno precedente, sono stati di molto inferiori ai limiti previsti dalla Legge e, in alcuni casi, così bassi da non poter essere rilevati dalle strumentazioni. L'Autorizzazione Integrata Ambientale prevede anche il controllo in continuo di diossine, furani e IPA attraverso l'accumulo in fiale dedicate, che periodicamente sono sostituite ed inviate a laboratori specializzati per le analisi.

Nel 2015 è stata inoltre raggiunta la prima tappa del percorso certificativo di impianto, con il conseguimento della certificazione UNI EN ISO 14001, secondo le previsioni dell'AIA, entro due anni dall'inizio delle operazioni di incenerimento.

## PERFORMANCE ECONOMICA

Il 2015 è stato il primo anno a piena e diretta gestione dell'impianto di termovalorizzazione da parte del personale TRM.

Il funzionamento in continuo dell'impianto ha permesso di conseguire un importante risultato operativo e di chiudere l'esercizio con un risultato netto significativo. Con l'emissione del certificato di collaudo provvisorio, avvenuta nel mese di novembre, e la successiva approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci, si è giunti alla chiusura dell'appalto di realizzazione dell'impianto con definizione bonaria delle reciproche pretese da parte di società ed appaltatore.

Conto Economico (euro) <sup>(1)</sup>	2015
Conferimento	49.506.114
Energia elettrica	14.942.281
Certificati Verdi	17.798.046
Altri ricavi	4.470.534
<b>Totale ricavi</b>	<b>86.716.975</b>
<b>EBITDA</b>	<b>47.647.976</b>
<b>Utile netto di esercizio</b>	<b>7.100.426</b>

<sup>(1)</sup> I dati non sono ancora stati approvati dagli Organi societari e potrebbero ancora subire variazioni.

## PERFORMANCE SOCIALE

Nel corso dell'anno è stata inserita una nuova risorsa a supporto del responsabile di esercizio dell'impianto, con l'ingresso della quale l'organico complessivo è salito a 53 dipendenti.

TRM, secondo il contratto di affidamento, è tenuta ad erogare alle comunità comprese nell'area di influenza del termovalorizzatore (raggio di 2 km dal baricentro dell'impianto) una compensazione una-tantum per finanziare "interventi di miglioramento della qualità del territorio e della qualità della vita dei cittadini" pari al 10% dell'importo dei lavori di realizzazione, ovvero 24.390.923 euro. La Regione Piemonte e la Provincia di Torino cofinanziano le opere di compensazione rispettivamente per 9.010.827 euro e 1.239.173 euro, per un totale complessivo di quasi 35 milioni di euro. A tutto il 2015 TRM ha erogato la somma di 4.421.853 euro.

In ultimo, nell'ottica del mantenimento di un approccio di assoluta trasparenza verso tutti i portatori di interesse, nel 2015 TRM ha dedicato ampio spazio alle visite in impianto. Sono stati accolti 3.200 visitatori, di cui 1.850 studenti (dalle scuole primarie alle secondarie di secondo grado); da qui una nuova iniziativa avviata nell'anno, il Progetto Scuole, rivolto ai ragazzi delle scuole primarie e secondarie di primo grado e finalizzato a rendere l'esperienza di visita più adatta alle nuove generazioni. La modalità prevede dei percorsi didattici dedicati in cui i partecipanti sono direttamente coinvolti e - attraverso il gioco - diventano i protagonisti di un viaggio alla scoperta dell'impianto.

## STRATEGIE E IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

Tra i progetti di miglioramento, proseguono le attività per il collegamento dell'impianto, che lavorerà in cogenerazione, alla rete di teleriscaldamento. Nel 2015 si è avuta l'aggiudicazione provvisoria della gara, indetta da TRM, per individuare il soggetto che realizzerà l'edificio dedicato al teleriscaldamento all'interno dell'impianto. È inoltre in fase di finalizzazione la contrattualistica tra i soggetti coinvolti nella gestione del calore che sarà prodotto in impianto e ceduto alla rete di distribuzione.

TRM procederà poi nel percorso mirato alla costruzione di un Sistema di Gestione Integrato per l'Ambiente, la Salute e Sicurezza dei lavoratori e la Qualità, con la massima attenzione ai temi della tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza dei lavoratori, oltre che nel rispetto delle leggi, regolamenti e prescrizioni. In particolare il piano di miglioramento 2016 prevede per la salute e sicurezza sia interventi puntuali di tipo impiantistico sia misure organizzative che includono una attenzione alla formazione, informazione ed addestramento del personale operativo sia agli aspetti di comunicazione nei confronti delle ditte terze operanti in impianto.

È infine tra gli impegni per il 2016 la realizzazione di un nuovo allestimento del percorso di visita con l'inserimento di una applicazione virtuale e di una serie di installazioni che miglioreranno l'esperienza di visione dell'impianto da parte dei visitatori. Oltre ad un maggiore coinvolgimento, saranno in questo modo fornite informazioni più dettagliate in merito al funzionamento delle diverse sezioni del processo di termovalorizzazione - combustione del rifiuto, recupero energetico, trattamento dei fumi.

Emissioni: parametro rilevato in continuo	u.m.	Valori limite autorizzati	Media delle medie giornaliere 2015		
			Linea 1	Linea 2	Linea 3
Acido Cloridrico (HCl)	mg/Nm <sup>3</sup>	5	2,36	2,21	2,24
Monossido di Carbonio (CO)	mg/Nm <sup>3</sup>	50	8,45	4,51	5,17
Ossidi di Azoto (NO <sub>x</sub> )	mg/Nm <sup>3</sup>	70	36,30	38,27	40,67
Ossidi di Zolfo (SO <sub>2</sub> )	mg/Nm <sup>3</sup>	10	0,04	0,05	0,16
Carbonio Organico Totale (COT)	mg/Nm <sup>3</sup>	10	0,44	0,36	0,28
Polveri totali	mg/Nm <sup>3</sup>	5	0,65	0,55	0,25
Acido Fluoridrico (HF)	mg/Nm <sup>3</sup>	0,5	0,01	0,01	0,03
Ammoniaca (NH <sub>3</sub> )	mg/Nm <sup>3</sup>	5	0,76	0,86	0,70

Emissioni: parametro oggetto di campionamento periodico	u.m.	Valori limite autorizzati	Valori medi 2015		
			Linea 1	Linea 2	Linea 3
Cadmio + Tallio (Cd + Tl)	mg/Nm <sup>3</sup>	0,03	0,002	0,002	0,002
Mercurio (Hg)	mg/Nm <sup>3</sup>	0,05	0,004	0,008	0,005
Sommatoria metalli (Sb+As+Pb+Cr+Co+Cu+Mn+Ni+V+Sn)	mg/Nm <sup>3</sup>	0,3	0,036	0,032	0,024
Zinco (Zn)	mg/Nm <sup>3</sup>	0,5	0,012	0,020	0,007
Idrocarburi Policiclici Aromatici (IPA)	ng/Nm <sup>3</sup>	5.000	15,270	26,313	16,800
Diossine e Furani (PCDD+PCDF)	pg/Nm <sup>3</sup>	50	2,687	3,847	2,510

Emissioni: parametro campionamenti in continuo	u.m.	Valori medi 2015		
		Linea 1	Linea 2	Linea 3
Idrocarburi Policiclici Aromatici (IPA)	ng/Nm <sup>3</sup>	0,28	0,57	0,85
Diossine e Furani (PCDD+PCDF)	pg/Nm <sup>3</sup>	0,14	0,21	0,07





# CORPORATE GOVERNANCE

## ASSETTO ORGANIZZATIVO DEL GRUPPO IREN



\*Include Merger & Acquisition, Pianificazione e Investor Relations

Il Gruppo Iren adotta un sistema di governo societario di tipo tradizionale, conforme ai principi contenuti nel Codice di Autodisciplina delle Società quotate emanato da Borsa Italiana. Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è investito dei più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria e l'attuazione e il raggiungimento dell'oggetto sociale.

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

A seguito delle modifiche statutarie approvate dall'Assemblea dei Soci del 19 giugno 2013, con la soppressione del Comitato Esecutivo, i soci hanno inteso investire il Consiglio di Amministrazione (CdA) dei più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Società, attribuendogli in particolare la facoltà di compiere tutti gli atti che ritenga opportuni per l'attuazione e il raggiungimento dell'oggetto sociale, anche organizzando la Società ed il Gruppo per aree di *business*, siano esse strutturate in Società o divisioni operative, esclusi soltanto gli atti che la Legge e lo Statuto stesso riservano all'Assemblea. Il Consiglio di Amministrazione valuta le performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, i rischi e le opportunità rilevanti, la conformità agli *standard* e ai codici di condotta e ai principi dichiarati in occasione dell'approvazione del

bilancio di esercizio, della situazione semestrale e delle situazioni trimestrali. Il Consiglio di Amministrazione, inoltre, prende visione delle *performance* socio-ambientali rendicontate annualmente nel Bilancio di Sostenibilità.

Il Consiglio di Amministrazione di Iren in carica al 31 dicembre 2015 è stato nominato dall'Assemblea dei Soci del 27 giugno 2013 (per tre esercizi, sino all'approvazione del bilancio della Società al 31 dicembre 2015) ed è composto da 13 consiglieri.

Gli articoli 18, 19 e 20 del vigente Statuto disciplinano la composizione, la nomina, le modalità e i criteri di presentazione delle liste per l'elezione degli Amministratori. Le norme statutarie sono tali da garantire un'adeguata presenza del genere meno rappresentato in seno all'organo (art. 3 L. 120/2011 e Regolamento di attuazione D.P.R. 251/2012). Più nello specifico, relativamente al mandato in corso, nel rispetto della quota di componenti riservata al genere meno rappresentato (almeno un quinto del totale degli amministratori da nominare) 3 Consiglieri eletti sono di genere femminile. Lo Statuto inoltre assicura l'elezione di almeno un amministratore di minoranza (art. 147ter, comma 3 TUF).

In base allo Statuto, il Consiglio di Amministrazione delega proprie competenze ad uno o più dei suoi componenti e può inoltre attribuire al Presidente, al Vice Presidente e all'Amministratore Delegato deleghe, purché non confliggenti le une con le altre.

L'Organo Delegato può decidere di delegare parte dei propri compiti e responsabilità ai propri primi riporti gerarchici e, in casi specifici e particolari, ad altri collaboratori dalle comprovate capacità e competenze. Tali deleghe possono riguardare poteri di firma e di spesa, poteri di rappresentanza, poteri in materia di sicurezza ed igiene del lavoro, prevenzione incendi (art. 16 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.), tutela e salvaguardia dell'ambiente. Un'apposita linea guida prevede le modalità di gestione, aggiornamento, conservazione e revoca delle deleghe e delle procure.

Al 31 dicembre 2015 nel Consiglio di Amministrazione, 5 Consiglieri sono in possesso di requisiti di indipendenza (artt. 147, comma 4 e 148, comma 3 TUF e art. 3 del Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana).

L'indipendenza degli Amministratori è periodicamente valutata dal Consiglio di Amministrazione dopo la nomina e, successivamente, con cadenza annuale. Il Collegio Sindacale, nell'ambito dei compiti ad esso attribuiti dalla legge, verifica la corretta applicazione dei criteri e delle procedure di accertamento adottati dal consiglio per valutare l'indipendenza dei propri membri. L'esito delle valutazioni del Consiglio e del Collegio Sindacale è comunicato al mercato.

Come previsto dall'art. 2391 del Codice Civile, gli Amministratori che hanno, per conto proprio o di terzi, un interesse in una particolare operazione lo comunicano preventivamente agli altri Amministratori ed al Collegio Sindacale, precisandone la natura, i termini, l'origine e la portata; ove si tratti dell'Amministratore Delegato, il medesimo deve altresì astenersi dal compiere l'operazione, investendo della stessa l'organo collegiale.

Gli Amministratori partecipano attivamente alle sedute del Consiglio di Amministrazione, ricevendo ampia informativa sugli argomenti relativi alle decisioni da assumere. Oltre alle numerose

sedute di CdA, sono state organizzate alcune riunioni preliminari, nelle quali l'Amministratore Delegato o i Dirigenti strategici hanno illustrato, anche in più fasi, il progetto di bilancio, il progetto di budget, il progetto di Piano Industriale, alcune operazioni straordinarie e le principali iniziative del Gruppo. Inoltre sono state avviate iniziative per la partecipazione a corsi e convegni a favore dei Consiglieri di Amministrazione e dei membri del Collegio Sindacale. Si tratta di un programma di formazione sui compiti e le responsabilità inerenti la carica di componente di organi di amministrazione e controllo di società quotate, in linea con quanto raccomandato dal Codice di Autodisciplina, rivolto ai componenti degli organi sociali in carica in società quotate. Tali riunioni sono state, a vario titolo, importanti occasioni formative, informative e di comunicazione relativamente agli aspetti societari, economici, sociali e ambientali.

Secondo quanto previsto dal Codice di Autodisciplina, il CdA effettua, almeno una volta l'anno, un'attività di autovalutazione del funzionamento del Consiglio stesso e dei suoi Comitati (Board evaluation), nonché della loro dimensione e composizione. Tenuto conto delle raccomandazioni formulate da Borsa Italiana è stata richiamata l'attenzione sulle aree critiche individuate dal CdA in esito all'attività di Board evaluation, anche al fine di valutare l'efficacia di azioni correttive e migliorative avviate nel corso dell'esercizio 2015 a fronte dei suggerimenti avanzati.

Nel corso del 2015, il Consiglio di Amministrazione di Iren ha tenuto 19 riunioni. Le date delle riunioni del Consiglio di Amministrazione per l'approvazione delle relazioni intermedie di gestione, della relazione semestrale e del progetto di Bilancio d'esercizio e Bilancio consolidato sono riportate nel calendario eventi societari pubblicato sul sito istituzionale.

**Il Gruppo Iren adotta un sistema di governo societario di tipo tradizionale, conforme ai principi del Codice di Autodisciplina delle Società quotate di Borsa Italiana**





## COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Nome e Cognome	Carica	Qualifica (Testo Unico della Finanza)	Qualifica (Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana)
Francesco Profumo	Presidente	Amministratore esecutivo	Amministratore esecutivo
Ettore Rocchi	Vice Presidente (dal 04/06/2015) Amministratore (fino al 04/06/2015)	Amministratore esecutivo	Amministratore esecutivo
Andrea Viero	Vice Presidente (fino al 30/04/2015)	Amministratore esecutivo	Amministratore esecutivo
Vito Massimiliano Bianco	Amministratore Delegato e Direttore Centrale Operations e Strategia	Amministratore esecutivo	Amministratore esecutivo
Franco Amato	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Lorenzo Bagnacani	Amministratore	Amministratore non esecutivo non indipendente	Amministratore non esecutivo non indipendente
Roberto Bazzano	Amministratore	Amministratore non esecutivo non indipendente	Amministratore non esecutivo non indipendente
Augusto Buscaglia	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo non indipendente
Tommaso Dealessandri	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo non indipendente
Anna Ferrero	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Moris Ferretti	Amministratore (dal 04/06/2015)	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Alessandro Ghibellini	Amministratore	Amministratore non esecutivo non indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Fabiola Mascardi	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Barbara Zanardi	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente

## COMITATO PER LA REMUNERAZIONE E LE NOMINE

Il Comitato per la Remunerazione e le Nomine è composto da tre Amministratori non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti. Il Presidente del Comitato è scelto tra gli Amministratori indipendenti. Almeno un componente del Comitato possiede un'adeguata conoscenza ed esperienza in materia finanziaria o di politiche retributive che viene valutata dal Consiglio di Amministrazione al momento della nomina.

Il Comitato svolge le funzioni previste dall'art. 7 del vigente Codice di Autodisciplina adottato di Iren ed, in particolare, le seguenti funzioni propositive e consultive nei confronti del Consiglio di Amministrazione:

- valuta periodicamente l'adeguatezza, la coerenza complessiva e la concreta applicazione della politica per la remunerazione degli Amministratori con deleghe e dei Dirigenti con responsabilità strategiche, avvalendosi a tale ultimo riguardo delle informazioni fornite dagli Amministratori con deleghe;
- presenta proposte o esprime pareri al Consiglio di Amministrazione sulla remunerazione degli Amministratori con deleghe e degli altri Amministratori che ricoprono particolari cariche, nonché sulla fissazione degli obiettivi di performance correlati alla componente variabile della remunerazione;
- monitora l'applicazione delle decisioni adottate dal Consiglio stesso, verificando, in particolare, l'effettivo raggiungimento degli obiettivi di performance;

- riferisce agli azionisti sulle modalità di esercizio delle proprie funzioni (a tal fine all'Assemblea annuale dovrebbe essere presente il Presidente o altro componente del Comitato). Il potere di determinare la remunerazione degli amministratori investiti di cariche particolari previste dallo Statuto rimane in capo al Consiglio di Amministrazione, sentito il Comitato per la Remunerazione e il Collegio Sindacale, ai sensi dell'art. 21 del vigente Statuto.

In materia di nomine, il Comitato esercita le seguenti funzioni (previste dal Codice di Autodisciplina):

- formulare pareri al Consiglio di Amministrazione in merito alla dimensione e alla composizione dello stesso ed esprimere raccomandazioni in merito alle figure professionali la cui presenza all'interno del Consiglio sia ritenuta opportuna;
- esprimere raccomandazioni al Consiglio di Amministrazione in merito al numero massimo di incarichi di Amministratore o di Sindaco in altre società quotate in mercati regolamentati (anche esteri), in società finanziarie, bancarie, assicurative o di rilevanti dimensioni, compatibile con un efficace svolgimento dell'incarico di Amministratore di Iren, tenendo in considerazione la partecipazione dei Consiglieri ai Comitati costituiti all'interno del Consiglio, nonché in merito alle deroghe al divieto di concorrenza previsto dall'art. 2390 del Codice Civile;
- proporre al Consiglio di Amministrazione candidati alla carica di Amministratore nei casi di cooptazione ex 2386 comma 1 Codice Civile, ove occorra sostituire Amministratori indipendenti, assicurando il rispetto delle prescrizioni sul numero minimo di amministratori indipendenti e sulle quote riservate al genere meno rappresentato;
- predisporre una proposta – da sottoporre al Consiglio di Amministrazione – di Linee guida in materia di nomine nelle Società di Primo Livello e nelle società del Gruppo da queste controllate o comunque nelle quali Iren (direttamente o indirettamente) designa componenti degli organi sociali e verificare il rispetto delle suddette Linee guida, con il supporto delle strutture competenti;
- effettuare l'istruttoria sulla predisposizione del piano per la successione degli Amministratori esecutivi, ove adottato dalla Società;
- supportare il Consiglio di Amministrazione nell'attività di autovalutazione annuale del Consiglio e dei suoi Comitati ai sensi del Codice di Autodisciplina, attività che può essere svolta anche con l'ausilio di un consulente esterno per gli aspetti metodologici.

### **REMUNERAZIONE DEI MEMBRI DEL CDA E DEI DIRIGENTI CON RESPONSABILITÀ STRATEGICHE**

L'Assemblea dei Soci di Iren determina, all'atto della nomina e per tutta la durata del mandato, il compenso complessivo annuale per i componenti del Consiglio di Amministrazione e l'importo massimo complessivo per la remunerazione degli Amministratori investiti di particolari cariche statutariamente previste.

Il Consiglio di Amministrazione definisce, su proposta del Comitato per la Remunerazione e le Nomine della Società e sentito anche il Collegio Sindacale, la struttura ed i compensi per gli amministratori statutariamente investiti di particolari cariche (Presidente, Vice Presidente e Amministratore Delegato) e il compenso per la partecipazione degli Amministratori ai Comitati costituiti in seno allo stesso Consiglio.

Il Consiglio di Amministrazione, inoltre, definisce gli obiettivi a cui è correlata la componente variabile annua di breve periodo della remunerazione dell'Amministratore Delegato.

L'Amministratore Delegato determina concretamente, tenuto conto di quanto stabilito nella politica per la remunerazione, le retribuzioni dei Dirigenti con Responsabilità Strategiche e definisce, nello specifico, gli obiettivi a cui è correlata la componente variabile annua di breve periodo dei Dirigenti con responsabilità strategiche, avvalendosi del supporto del Comitato per la Remunerazione e le Nomine della Società.

Il Comitato per la Remunerazione e le Nomine di Iren SpA può avvalersi dell'opera di consulenti esterni esperti in materia di politiche retributive, verificando preventivamente che non si trovino in situazioni che ne compromettano l'indipendenza di giudizio. Nella Relazione annuale sulla Remunerazione è altresì prevista l'indicazione del nominativo degli esperti indipendenti eventualmente intervenuti nella predisposizione della politica delle remunerazioni. La definizione della Politica per la remunerazione e quella del piano di incentivazione a lungo termine sono avvenute con il supporto di Consulenti esterni che non avevano e non hanno alcun altro incarico da parte di Società del Gruppo.

Nel corso del 2015 il Consiglio di Amministrazione di Iren ha approvato le "Linee guida in materia di politica retributiva degli Amministratori esecutivi e dei dirigenti con responsabilità strategiche del Gruppo", la "Relazione sulla remunerazione" (che illustra la politica della società in materia di remunerazione dei componenti degli organi di amministrazione e dei Dirigenti con Responsabilità Strategiche) e il Piano di Incentivazione di lungo termine per l'Amministratore Delegato della Società e i Dirigenti con Responsabilità Strategiche del Gruppo.

La remunerazione degli Amministratori non esecutivi non è legata ai risultati economici conseguiti, ma commisurata all'impegno richiesto a ciascuno di essi, tenuto anche conto dell'eventuale partecipazione ad uno o più Comitati interni al Consiglio di Amministrazione.

Per il Presidente ed il Vice Presidente il compenso è determinato in misura fissa e non sono previsti bonus legati alle performance.

In linea generale, non sono previste indennità di fine carica/per la risoluzione del rapporto di lavoro a favore dei Consiglieri di Iren.

Per l'Amministratore Delegato e i Dirigenti con responsabilità strategiche la parte variabile della retribuzione è suddivisa in due parti, quella a breve termine e quella a lungo termine. La prima, che al raggiungimento di tutti gli obiettivi può arrivare fino al 25% della retribuzione fissa, è basata su un sistema MBO che prende in considerazione obiettivi di tipo economico-finanziario, obiettivi trasversali al Gruppo e obiettivi specifici per Area



organizzativa/Business Unit, con un gate (cancello preliminare a qualsiasi erogazione) collegato a fattori economici (EBITDA); gli obiettivi trasversali e quelli specifici prevedono obiettivi non solo di tipo economico-finanziario, ma anche di tipo ambientale, organizzativo, relazionale e sociale. La remunerazione variabile a lungo termine, introdotta dal 2015, è di tipo monetario, con importi su base annua fino al 25% della retribuzione fissa (al raggiungimento di tutti gli obiettivi). Gli obiettivi sono collegati al raggiungimento di parametri economici stabiliti nel Piano Industriale di Gruppo per il periodo 2015-2018, al termine del quale potrà avvenire l'erogazione. È inoltre previsto, come gate, il mantenimento dell'investment grade attribuito da una delle tre maggiori Agenzie di rating.

Non sono utilizzati bonus o incentivi specifici all'atto di nomina/assunzione del ruolo.

L'indennità di fine rapporto e i trattamenti previdenziali integrativi per i Dirigenti con Responsabilità Strategiche sono quelli stabiliti da norme di legge e dal contratto collettivo nazionale di lavoro.

Iren predispone (art. 123<sup>ter</sup> TUF e art. 84<sup>quater</sup> Regolamento Consob n. 11971 del 14 maggio 1999 e ss.mm.ii) una Relazione annuale sulla remunerazione che illustra, tra l'altro, la politica in materia di remunerazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione e dei Dirigenti con responsabilità strategiche. La Relazione è, tra l'altro, finalizzata ad accrescere la conoscenza e la consapevolezza degli azionisti e, in generale, degli investitori e del mercato. In vista dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione, la Relazione annuale viene esaminata dal Comitato per la Remunerazione e le Nomine. Almeno ventuno giorni prima della data dell'Assemblea degli azionisti, convocata per l'approvazione del bilancio d'esercizio, Iren mette la Relazione a disposizione del pubblico e degli azionisti. La prima sezione della Relazione sulla Remunerazione viene sottoposta al voto (non vincolante) dell'Assemblea degli azionisti. Il Codice di Autodisciplina di Iren prevede che all'Assemblea annuale di approvazione del bilancio sia presente il Presidente del Comitato per la Remunerazione e le Nomine o un altro componente del Comitato, anche al fine di riferire agli azionisti sulle modalità di esercizio delle funzioni assegnate al Comitato stesso. A valle dell'Assemblea, il Comitato per la Remunerazione e le Nomine procede all'analisi dei risultati di voto sulla Relazione annuale sulla remunerazione, all'esame di eventuali tematiche emerse in occasione dell'Assemblea degli azionisti nonché all'avvio delle valutazioni funzionali alla revisione della Politica per la Remunerazione adottata dal Gruppo.

Nel 2015 è stata avviata, da parte del Comitato per la Remunerazione e le Nomine, l'istruttoria finalizzata all'adozione di uno strumento di incentivazione a lungo termine, avente quali finalità, tra l'altro, quella di agevolare l'allineamento degli interessi del management con il perseguimento dell'obiettivo prioritario della creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo. L'istruttoria si è conclusa con l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di un Piano di incentivazione di lungo termine monetario 2015-2018.

## COMITATO CONTROLLO E RISCHI

Il Comitato Controllo e Rischi è composto da tre Amministratori non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti. Il Presidente del Comitato è scelto tra gli Amministratori indipendenti. Almeno un componente del Comitato possiede un'adeguata esperienza in materia contabile e finanziaria o di gestione dei rischi (ritenuta adeguata dal Consiglio di Amministrazione al momento della nomina).

Ai sensi dell'art. 8.5 del Codice di Autodisciplina della Società, il Comitato Controllo e Rischi, nell'assistere il Consiglio di Amministrazione:

- supporta, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche;
- valuta, unitamente al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari e sentito il revisore legale e il Collegio Sindacale, il corretto utilizzo dei principi contabili e la loro omogeneità ai fini della redazione del Bilancio consolidato;
- esprime pareri su specifici aspetti inerenti le Risk Policies, l'identificazione dei principali rischi aziendali e il Piano di Audit, nonché in merito alle linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- esamina le relazioni periodiche, aventi per oggetto la valutazione del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, e quelle di particolare rilevanza predisposte dalla funzione Internal Auditing;
- monitora l'autonomia, l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza della funzione di Internal Auditing;
- può chiedere alla funzione di Internal Auditing lo svolgimento di verifiche su specifiche aree operative, dandone contestuale comunicazione al Presidente del Collegio Sindacale;
- riferisce al Consiglio, almeno semestralmente, sull'attività svolta nonché sull'adeguatezza del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

Il Direttore Risk Management e le altre funzioni di controllo dei rischi sono convocati almeno due volte all'anno dal Comitato Controllo e Rischi che può richiedere approfondimenti su alcune specifiche tematiche e commissionare analisi dettagliate su determinati rischi. Nel corso del 2015 il Comitato ha richiesto alla Direzione Risk Management un risk assessment del Piano Industriale al 2020.

## COMITATO PER LE OPERAZIONI CON PARTI CORRELATE

Il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate (COPC) è composto da tre Amministratori non esecutivi in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dagli artt. 147<sup>ter</sup> comma 4 e 148,

comma 3 del TUF e degli ulteriori requisiti previsti dall'art. 3 del vigente Codice di Autodisciplina adottato dalla Società. Al fine di garantire il doppio requisito dell'indipendenza e della non correlazione nella singola operazione da esaminare, è previsto che il COPC venga integrato con altri Amministratori indipendenti e non correlati nella singola operazione da esaminare presenti nel Consiglio di Amministrazione della Società, attribuendo al Presidente del COPC il compito di individuare un sotto-comitato (i c.d. membri designati) composto di tre Amministratori indipendenti e non correlati in relazione alla singola operazione con parte correlata da esaminare.

Con riferimento alle operazioni di minor rilevanza, ai sensi del Regolamento interno in materia di Operazioni con Parti Correlate, qualora non vi sia neppure un membro del COPC indipendente e non correlato e nel Consiglio di Amministrazione non vi siano altri amministratori dotati dei requisiti necessari ad integrare la composizione del COPC, il parere motivato non vincolante sarà fornito da un esperto indipendente nominato dal presidente del Comitato, sentito il Presidente del Collegio Sindacale.

Con riferimento alle operazioni di maggior rilevanza, individuate come tali ai sensi del Regolamento, qualora non vi siano almeno tre amministratori indipendenti non correlati, il Presidente del Comitato provvederà a designare uno o, se possibile, due amministratori indipendenti e non correlati; qualora non vi siano amministratori indipendenti e non correlati, tali attività saranno svolte dal collegio sindacale o da un esperto indipendente nominato dal Presidente del Comitato, sentito il Presidente del Collegio Sindacale.

Il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate esprime il proprio parere in relazione all'effettuazione delle operazioni di minore e maggiore rilevanza con Parti Correlate e, in generale, svolge anche tutte le altre funzioni assegnate in materia di operazioni con Parti Correlate, ai sensi del Regolamento Consob in tema di operazioni con parti correlate.

## COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale si compone di tre sindaci effettivi e due supplenti che durano in carica per tre esercizi, con scadenza alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica e sono rieleggibili. Gli articoli 28 e 29 dello Statuto stabiliscono le modalità di nomina del Collegio Sindacale attraverso il voto di lista ed in modo tale da garantire un'adeguata presenza del genere meno rappresentato in seno all'organo, in attuazione dell'art. 3 L. 120/2011 e del Regolamento di attuazione D.P.R. 251/2012. Compiti e funzionamento sono disciplinati dalla vigente normativa. Con l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2014, si è concluso il mandato del Collegio Sindacale precedentemente in carica. L'Assemblea degli Azionisti in data 28 aprile 2015 ha provveduto pertanto a nominare i membri del nuovo organo di controllo, che rimarrà in carica per gli esercizi 2015/2016/2017 (sino all'approvazione del bilancio della Società afferente all'esercizio 2017).

Di seguito si riporta la composizione dei Comitati Endoconsiliari e del Collegio Sindacale in carica al 31 dicembre 2015:

### COMPOSIZIONE DEI COMITATI E DEL COLLEGIO SINDACALE

Comitato Remunerazione e Nomine	Comitato Controllo e Rischi	Comitato per Operazioni con Parti Correlate	Collegio Sindacale
Fabiola Mascardi (Presidente)	Franco Amato (Presidente)	Barbara Zanardi (Presidente)	Michele Rutigliano (Presidente)
Augusto Buscaglia	Alessandro Ghibellini	Fabiola Mascardi	Anna Maria Fellegara (Sindaco Effettivo)
Moris Ferretti	Barbara Zanardi	Franco Amato	Emilio Gatto (Sindaco Effettivo)
			Giordano Mingori (Sindaco Supplente)
			Giorgio Mosci (Sindaco Supplente)



# Strategie e politiche per la sostenibilità





## MISSION, VISION E VALORI

La missione del Gruppo Iren è quella di offrire ai clienti e ai cittadini efficienza, efficacia, economicità ed elevata qualità dei servizi, operando con competenza e professionalità, nel pieno rispetto dell'ambiente e della sicurezza, nei settori dell'energia, dei servizi idrici integrati, ambientali e per le pubbliche amministrazioni, contribuendo al benessere dei propri collaboratori e delle comunità e garantendo ai propri azionisti un'adeguata redditività d'impresa.

I valori su cui il Gruppo Iren fonda la propria strategia, recepiti nel sistema integrato Qualità-Ambiente-Sicurezza e nel Codice Etico, sono: la soddisfazione del cliente, la salute e la sicurezza, il miglioramento continuo, il rispetto e la valorizzazione delle persone, l'innovazione e il cambiamento, lo sviluppo sostenibile, la responsabilità e la cooperazione con le comunità, l'efficienza dei servizi, la qualità delle forniture e degli appalti, la salvaguardia ambientale e l'uso razionale dell'energia.

I pilastri su cui il Gruppo Iren fonda la propria crescita sono cinque:

### clienti



guidano verso un modello organizzativo sempre più pull, fondato sulla customer and citizen experience, indirizzato ad anticipare i bisogni di tutti i clienti del Gruppo;

### innovazione



abilita il Gruppo a fornire risposte rapide e flessibili attraverso il ridisegno continuo di processi operativi, infrastrutture e applicativi, con il supporto di tecnologie e la gestione dei dati generati dai sistemi di automazione e dai clienti;

### responsabilità



promuove un nuovo modello di sviluppo territoriale centrato sull'innovazione di processo e di prodotto e sulla innovazione sociale per passare da una tradizionale Corporate Social Responsibility a una Corporate Social Innovative Responsibility;

### efficienza



promuove la continua revisione di tutti i processi aziendali, finalizzata all'ottenimento di sinergie e al raggiungimento degli obiettivi di qualità e crescita;

### sviluppo



per essere catalizzatori nel processo di consolidamento territoriale, per lo sviluppo dell'innovazione nei servizi, il soddisfacimento delle nuove esigenze di clienti e cittadini e la massimizzazione della generazione di valore dai propri asset.

## IL PIANO STRATEGICO 2015-2020

Il Piano industriale al 2020 rappresenta il "ponte" verso la nuova Iren che, attraverso la continua innovazione, la razionalizzazione e l'efficientamento di processi interni, la selettività degli investimenti per profittabilità e l'attenzione verso le nuove esigenze dei clienti mira a divenire polo aggregatore e motore dello sviluppo nei suoi territori di riferimento.

Il Piano 2015-2020 definisce le seguenti linee strategiche:

- **integrazione ed efficienza finalizzate all'ottenimento di importanti sinergie.** Il Gruppo ha lanciato un piano di profondo rinnovamento chiamato "performance improvement", trasversale a tutte le aree di business che, attraverso l'ottimizzazione di processi già individuata, la razionalizzazione societaria e significativi investimenti in infrastrutture, sistemi e IT, porterà all'ottenimento di importanti sinergie di costo unitamente ad un'azienda più snella, veloce e focalizzata, in grado di cogliere con maggiore efficacia le sfide future;
- **centralità del cliente che da fruitore diventa protagonista del servizio, attraverso sistemi di comunicazione e customer care digitali e innovativi.** Il ruolo del cliente nel rapporto commerciale sta cambiando: da soggetto passivo si trasforma in soggetto attivo. Iren mette in campo strumenti innovativi e partecipativi tali da creare una customer-experience più coinvolgente e appagante. L'obiettivo è quello di trasformare la fornitura di una commodity in un servizio personalizzabile e ad alto valore aggiunto, diminuendo il tasso di abbandono dei clienti e aumentando l'appeal del Gruppo verso i prospect;
- **innovazione trasversale intesa non come elemento a sé stante, ma come mentalità che permea tutta la vita e le azioni del Gruppo.** Iren implementerà un modello di innovazione aperta che vuole essere operativo, declinato su tutti i business e focalizzato al raggiungimento degli obiettivi di efficientamento, di miglioramento della qualità dei servizi e di creazione di opportunità di sviluppo, al fine di anticipare le nuove esigenze di cittadini, Clienti e territori;
- **sviluppo sostenibile in termini ambientali e finanziari che si tradurrà nella scelta di investimenti ad alto valore aggiunto per il Gruppo e il territorio.** Il Gruppo conferma e rafforza la sua visione "green" attraverso un piano di investimenti focalizzato su attività a basso impatto ambientale: espansione delle reti di teleriscaldamento, consolidamento impiantistico legato al concetto del "Waste to material", implementazione di *smart-metering* e *smart-grid*.

Sulla base di tali linee strategiche, il Gruppo Iren si prefigge:

- **una significativa crescita dell'EBITDA:** pari a circa 860 milioni di euro al 2020, in incremento di circa 220 milioni di euro rispetto al 2014, con un tasso di crescita annua del 5,1%;

- **sinergie** pari a 75 milioni di euro, l'80% delle quali ottenuto entro il 2018;
- **utile netto sostanzialmente raddoppiato in arco piano.** Ciò permetterà una crescita del dividendo per azione compatibile con gli obiettivi di *deleveraging* perseguiti dal Gruppo;
- **investimenti cumulati per circa 1,8 miliardi di euro**, di cui 630 milioni in sviluppo. Sul totale degli investimenti, 450 milioni si caratterizzano per innovazione (tecnica, tecnologica, di processo) o per la sostenibilità ambientale;
- **debito in riduzione** di circa 300 milioni di euro e sotto i 2 miliardi al 2020. Rapporto Debito netto/EBITDA in forte riduzione fino al raggiungimento delle 2,3 volte al 2020;
- **un valore aggiunto, con importanti ricadute sui territori**, pari circa 1,5 miliardi all'anno.

La declinazione operativa degli indirizzi strategici riguarda progetti a elevata valenza industriale che rappresentano concretamente l'impegno del Gruppo in tema di sostenibilità.

Nell'ambito delle iniziative per comunicare ai propri stakeholder obiettivi, azioni e risultati, il Gruppo Iren pubblica annualmente il Bilancio di Sostenibilità che costituisce uno strumento per far conoscere le proprie performance in ambito ambientale, sociale ed economico, per rendere trasparente il rispetto degli impegni assunti, di quelli futuri e della capacità di soddisfare le aspettative degli stakeholder. Il Bilancio di Sostenibilità è inoltre uno strumento gestionale che consente di monitorare l'aderenza dell'operatività alla strategia di Corporate Social Responsibility del Gruppo.

Il Bilancio di Sostenibilità è la tappa di un percorso articolato di azioni e iniziative intraprese all'insegna della Responsabilità Sociale d'Impresa.

## STRUMENTI DI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Il Consiglio di Amministrazione definisce l'approccio strategico del Gruppo Iren, approva le linee guida e gli obiettivi di business, anche con particolare attenzione agli obiettivi di sostenibilità.

Il CdA viene aggiornato dal Vice Presidente, organo delegato in materia, sullo stato dei progetti di sostenibilità e le attività di stakeholder engagement.

Il Consiglio di Amministrazione analizza e approva il Bilancio di Sostenibilità redatto annualmente.

Il Bilancio di Sostenibilità è predisposto dalla funzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali che agisce alle dirette dipendenze del Vice Presidente del Gruppo Iren, cui competono le deleghe in materia.

Il Bilancio di Sostenibilità 2015 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 15 marzo 2016, valutando la completezza e la coerenza con i temi rilevati nella matrice di materialità. Le consultazioni in materia di aspetti di sostenibilità tra

le parti interessate e il più alto organo di governo sono delegate al Vice Presidente che, tramite la Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, è responsabile del mantenimento di un dialogo aperto con gli stakeholder interni ed esterni su questi temi. I risultati di questo dialogo generano progetti di miglioramento delle performance ambientali e sociali e vengono poi incorporati nella divulgazione annuale del Bilancio di Sostenibilità.

Alla Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, alle dipendenze del Vice Presidente di Iren, sono attribuite le seguenti funzioni:

- redazione del Bilancio di Sostenibilità;
- definizione del piano di miglioramento relativamente alle attività di Responsabilità Sociale del Gruppo;
- definizione del piano di Engagement, gestione e analisi dei risultati di dialogo con gli stakeholder;
- definizione delle Linee-Guida per le balanced scorecard e gestione delle balanced scorecard di Gruppo;
- emissione e aggiornamento del Codice Etico, in collaborazione con la funzione Compliance;
- costituzione e gestione dei Comitati Territoriali e della piattaforma online IrenCollabora.it;
- realizzazione delle indagini di customer satisfaction di Gruppo.

In coerenza con le funzioni assegnate, la Direzione ha svolto le seguenti principali attività:

- redazione e diffusione del Bilancio di Sostenibilità 2014, sottoposto alla revisione limitata secondo i criteri emanati dall'International Auditing and Assurance Standards Board, con il conseguimento del livello di applicazione A+ del GRI. Per il Bilancio è stato creato un apposito sito (<http://irensostenibilita.it/>), anche in lingua inglese, e sono state prodotte specifiche brochure informative, nelle due lingue. Per la predisposizione del Bilancio di Sostenibilità 2015 sono state implementate le nuove linee guida GRI-G4 e la revisione del sistema di rendicontazione, anche attraverso la formazione di circa 65 referenti. E' stata inoltre avviata l'analisi di materialità coinvolgendo il management aziendale e gli stakeholder;
- presentazione del Bilancio di Sostenibilità agli stakeholder di riferimento del Gruppo attraverso informazioni a mezzo stampa, appositi incontri con i Comitati Territoriali, la partecipazione a seminari e convegni dedicati ai temi della sostenibilità e le pubblicazioni precedentemente descritte. Uno "Speciale" sul Bilancio di Sostenibilità è stato pubblicato sulla intranet aziendale e sulla newsletter InvestIren;
- costituzione e gestione dei Comitati Territoriali Iren e della piattaforma Irencollabora.it;
- presentazione agli stakeholder dei principali temi di sostenibilità in Iren attraverso 24 brevi video pubblicati settimanalmente sulla intranet aziendale attraverso la newsletter Iren Informa, sulla piattaforma IrenCollabora.it e sul sito internet di Gruppo [gruppoiren.it](http://gruppoiren.it);
- partecipazione a survey/questionari quali, ad esempio: Top Utility Award – iniziativa finalizzata a promuovere



l'eccellenza, la reputazione e la conoscenza delle utilities attraverso una valutazione delle loro performance –, Premio Sviluppo Sostenibile 2015 –promosso dalla Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile in collaborazione con Ecomondo – “Premio Impresa Responsabile 2015”, promosso da Unioncamere, in collaborazione con Terzocanale e con il Salone della CSR e dell’innovazione sociale;

- partecipazione a numerose iniziative volte alla sensibilizzazione sulle tematiche CSR presso vari enti (Scuola di Management ed Economia di Torino, Università degli Studi di Torino, Università Cattolica di Piacenza, Salone della CSR, Associazione Italiana di Ingegneria Gestionale, CSR Manager Network);
- partecipazione a tavoli di lavoro su integrated reporting e rendicontazione performance CSR (ALTIS – Alta scuola impresa e società, Utilitatis, Assonime).

## SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

Ai sensi del Codice di Autodisciplina e delle linee di indirizzo interne, il Gruppo Iren si è dotato di un sistema di controllo interno e di gestione dei rischi che si configura come un processo trasversale che coinvolge, con diversi ruoli e nell’ambito delle rispettive competenze, gli organi amministrativi (Consiglio di Amministrazione, Comitato Controllo e Rischi, Organi Delegati), l’Amministratore Incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, il Responsabile della funzione di Internal Audit, il Direttore Risk Management, il Collegio Sindacale e il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari, nonché tutto il personale delle società del Gruppo Iren.

In particolare, il Consiglio di Amministrazione di ogni società del Gruppo valuta l’adeguatezza del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi rispetto alle caratteristiche dell’impresa ed alle indicazioni espresse nelle Linee di indirizzo. Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo svolge, previo parere del Comitato controllo e rischi, i seguenti compiti:

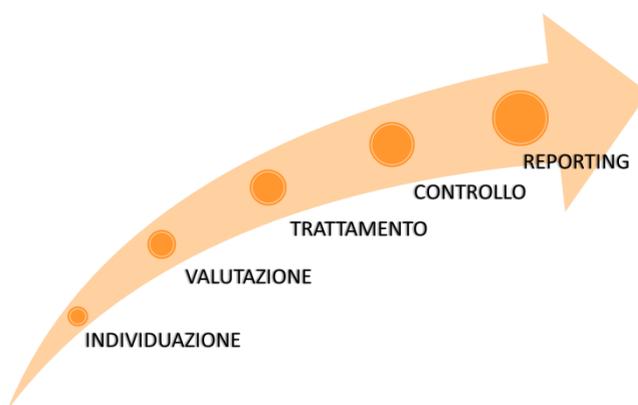
- definisce le linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, in modo che i principali rischi afferenti il Gruppo risultino correttamente identificati, nonché adeguatamente misurati, gestiti e monitorati, determinando inoltre il grado di compatibilità di tali rischi con una gestione dell’impresa coerente con gli obiettivi strategici individuati;
- valuta, con cadenza almeno annuale, l’adeguatezza del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi rispetto alle caratteristiche dell’impresa e al profilo di rischio assunto, nonché la sua efficacia;
- approva, con cadenza almeno annuale, il piano di lavoro predisposto dalla funzione Internal Audit e presentato dal competente Organo Delegato, sentiti il parere del Collegio sindacale e dell’amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi (se non coincidente con il competente organo delegato);

- descrive, nella relazione sul governo societario, le principali caratteristiche del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, esprimendo la propria valutazione sull’adeguatezza dello stesso;
- valuta, sentito il parere del Collegio Sindacale, i risultati esposti dal revisore legale nella eventuale lettera di suggerimenti e nella relazione sulle questioni fondamentali emerse in sede di revisione legale;
- nomina e revoca, su proposta del competente Organo Delegato e del Presidente, previo parere favorevole del Comitato Controllo e Rischi e sentito il parere del Collegio Sindacale, il responsabile della funzione di Internal Audit, assicurando che lo stesso sia dotato delle risorse adeguate all’espletamento delle proprie responsabilità.

Nell’ambito della relazione presentata ai sensi del Codice di Autodisciplina con cadenza periodica, di regola semestrale, dal Responsabile Internal Audit al Comitato Controllo e Rischi, vengono rendicontati gli esiti delle verifiche di Internal Auditing, nonché il follow up con l’avanzamento delle azioni svolte a fronte degli audit anni precedenti. A sua volta il Comitato, sulla base dell’informativa ricevuta, relaziona semestralmente al CdA evidenziando le criticità riscontrate ed esprimendosi sull’adeguatezza del Sistema di Controllo Interno.

## RISK MANAGEMENT<sup>1</sup>

Il modello di Enterprise Risk Management operativo nell’ambito del Gruppo Iren contiene l’approccio metodologico alla identificazione, valutazione e gestione integrata dei rischi del Gruppo, che si articola nelle seguenti fasi:



Lo svolgimento di ciascuna delle fasi del processo avviene sulla base di standard e riferimenti definiti a livello di Gruppo.

**Il modello “Enterprise Risk Management” ha come obiettivo la gestione integrata e sinergica dei rischi**

<sup>1</sup> Per maggiori dettagli si rimanda al Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2015 del Gruppo Iren.

Il modello di Enterprise Risk Management disciplina il ruolo dei vari soggetti coinvolti nel processo di gestione dei rischi, che fa capo al Consiglio di Amministrazione, e prevede specifiche Commissioni per la gestione di ciascuna tipologia di rischio.

Il sistema di Enterprise Risk Management si focalizza in particolare sulla gestione dei rischi Finanziari, di Credito, Energetici, Operativi e Reputazionali.

Per ciascuna tipologia di rischio sono state definite specifiche "policy", con l'obiettivo primario di esplicitare le linee guida strategiche, i principi organizzativo/gestionali, i macro processi e le tecniche necessarie alla gestione attiva dei relativi rischi.

Le tipologie di rischio gestite riguardano:

- rischi finanziari (liquidità, tasso di interesse, tasso di cambio);
- rischi di credito;
- rischi energetici, riconducibili all'approvvigionamento del gas per la generazione termoelettrica e alla commercializzazione di energia elettrica e gas nonché ai mercati dei derivati di hedging;
- rischi operativi, riconducibili alla proprietà degli asset, all'esercizio dell'attività industriale, ai processi, alle procedure ed ai flussi informativi. Sono ricompresi anche i rischi di natura normativa e regolatoria, il cui impatto sul business aziendale è monitorato su base continuativa;
- rischi reputazionali (connessi al mantenimento della fiducia e dell'immagine positiva del Gruppo da parte degli stakeholder).

Nell'ambito del modello Enterprise Risk Management (ERM) del Gruppo sono tenuti in considerazione i cambiamenti climatici e i rischi e le opportunità, anche da un punto di vista strategico, che questi comportano.

Tra gli effetti dei cambiamenti climatici si osserva una crescita dei fenomeni atmosferici come siccità e alluvioni; si tratta di eventi che determinano impatti sugli impianti e sui servizi, con i connessi risvolti economici, e che costituiscono aspetti di attenzione organizzativa per quanto riguarda le conseguenze sugli asset del Gruppo, sulla gestione dei servizi e sulla programmazione produttiva e manutentiva.

Alla Direzione Risk Management, posta alle dipendenze del Vice Presidente, sono demandate, fra l'altro, le seguenti attività:

- coordinamento del processo di gestione integrata dei rischi di Gruppo;
- valutazione delle esigenze assicurative del Gruppo, progettazione dei programmi, stipula e gestione delle polizze, con la collaborazione della funzione Legale.

È inoltre attivo un processo di controllo periodico della sinistrosità nei diversi settori e su tutte le aree operative del Gruppo al fine di stabilire e rendere operative le più idonee modalità di contenimento e riduzione.

## MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS. 231/2001

Il Gruppo Iren ha adottato Modelli organizzativi ex D.Lgs. 231/2001 che, con riferimento alle attività aziendali potenzialmente a rischio, definiscono principi, regole di condotta, procedure e strumenti di controllo volti a prevenire la commissione dei reati rilevanti ai sensi del Decreto. L'attuazione degli stessi viene costantemente monitorata dagli Organismi di Vigilanza di ciascuna Società, che dispongono l'effettuazione di specifiche verifiche e riferiscono regolarmente ai rispettivi Consigli di Amministrazione sulle attività svolte e sui riscontri ottenuti.

Nel Modello di organizzazione, gestione e controllo di Iren SpA sono previsti specifici meccanismi per la segnalazione di problematiche relative alla condotta etica ed al rispetto della normativa ex D.Lgs.231/2001. Ciascun Destinatario del Modello è tenuto a segnalare eventuali violazioni o sospetti di violazione del Codice Etico o dei principi di controllo previsti nel Modello stesso (c.d. "segnalazioni").

Devono essere raccolte eventuali segnalazioni relative a:

- la commissione, o al ragionevole pericolo di commissione, dei reati richiamati dal D.Lgs. 231/01;
- "pratiche" non in linea con le norme di comportamento emanate dalla Società;
- minacce, pressioni, offerte o promesse di denaro o altra utilità, ricevute al fine di indurre a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci una persona chiamata a rendere davanti all'autorità giudiziaria dichiarazioni utilizzabili in un procedimento penale, quando tale persona ha facoltà di non rispondere;
- comportamenti che, in ogni caso, possono determinare una violazione del Modello.

Il dipendente che intenda segnalare una violazione (o presunta violazione) del Modello può contattare il proprio diretto superiore gerarchico ovvero, qualora la segnalazione non dia esito o il dipendente si senta a disagio nel rivolgersi al suo diretto superiore per effettuare la segnalazione, riferire direttamente all'Organismo di Vigilanza, in forma scritta o tramite l'apposita casella di posta elettronica ([iren\\_odv231@gruppoiren.it](mailto:iren_odv231@gruppoiren.it)).

Nel corso del 2015 non sono pervenute segnalazioni.

## CODICE ETICO

Il Codice Etico del Gruppo Iren, approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 17 settembre 2013, è lo strumento che definisce l'insieme dei valori etici e delle responsabilità del Gruppo Iren.

Il Codice Etico individua anche le regole comportamentali che devono guidare la gestione e i rapporti interni ed esterni. Il rispetto del Codice Etico consente inoltre di prevenire il rischio di commissione dei reati di cui al D.Lgs. 231/2001 nell'ambito delle specifiche attività svolte nel Gruppo. L'osservanza dei contenuti del Codice Etico da parte di tutti coloro che operano per Iren è di



importanza fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione del Gruppo.

La Direzione Corporate Social Responsibility di Iren ha il compito di promuovere la conoscenza, la diffusione, l'aggiornamento e assicurare l'interpretazione e l'attuazione delle disposizioni del Codice Etico. Riceve le segnalazioni di violazione valutando la possibile apertura o meno di un procedimento. Iren assicura la verifica di ogni notizia di violazione del Codice, pervenuta secondo le modalità e i canali indicati dallo stesso Codice Etico, la valutazione dei fatti e l'applicazione di adeguate sanzioni, in caso di violazione accertata. A tutti i fornitori è inoltre richiesta l'obbligatoria accettazione del Codice Etico, già in fase di offerta, senza possibilità di deroghe o modifiche. Per darne la massima diffusione e conoscenza, il Codice Etico è disponibile anche sul sito di Gruppo.

Nel 2015 il Gruppo ha ricevuto una segnalazione di violazione inerente l'applicazione della TASI. Tale segnalazione è stata analizzata in modo approfondito e, considerato che sono sempre state fornite informazioni accurate e veritiere al segnalante, si è valutata la totale aderenza alle prescrizioni del Codice Etico di Iren SpA, dandone evidenza al segnalante.

## SISTEMA INTEGRATO E CERTIFICAZIONI

L'evoluzione continua delle aspettative e delle esigenze dei clienti, fortemente rafforzata dalla competitività del mercato, richiede modelli organizzativi flessibili e sistemi di gestione snelli, di cui occorre monitorare l'efficacia in termini di risultati attesi. Per questo il Gruppo ha sviluppato un Sistema Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza - QAS) strutturato in modo da prevedere un adeguato controllo di tutti i processi operativi che influiscono sulla qualità del servizio, in un'ottica di sempre maggior orientamento al cliente.

I principi fondamentali della politica del Sistema Integrato sono:

- **la soddisfazione del cliente;**
- **l'attenzione agli aspetti sociali ed ambientali;**
- **la sicurezza per il personale;**
- **l'efficienza nella prestazione del servizio;**
- **la qualità delle forniture e degli appalti;**
- **il miglioramento continuo;**
- **il rispetto del Codice Etico.**

La politica del Sistema Integrato è condivisa da tutto il personale operante all'interno del Gruppo e ha creato forti sinergie tra le strutture operative.

La Capogruppo e tutte le Società controllate e partecipate hanno sistemi certificati secondo gli standard internazionali ISO 9001 (Qualità).

La Capogruppo, le società torinesi e genovesi, Iren Ambiente e le principali Società partecipate sono certificate secondo lo standard internazionale ISO 14001 (Ambiente).

La Capogruppo, le Società torinesi e genovesi, Amiat, Tecnoborgo e il servizio di distribuzione gas in Emilia sono in possesso della certificazione ai sensi dello standard OHSAS 18001 (Sicurezza).

A valle della riorganizzazione del Gruppo Iren che ha accentrato nella Capogruppo le funzioni di staff, Iren SpA ha ottenuto le certificazioni ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001 con riferimento al coordinamento e alla erogazione di tutti i servizi di staff alle aziende del Gruppo. Il presidio dei sistemi di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente è assicurato per ogni Società di primo livello dalla Direzione Organizzazione e Sistemi Certificati di Iren.

Sul fronte della salvaguardia dell'ambiente prosegue l'impegno del Gruppo Iren nei vari settori di operatività. In particolare, tale impegno si manifesta attraverso l'attenzione a principi di qualità e tutela ambientale, all'uso razionale delle risorse naturali e al pieno rispetto delle normative vigenti nello svolgimento delle attività delle proprie linee di business e nella sensibilizzazione dei propri clienti e fornitori alle tematiche ambientali, ed è testimoniato dall'ottenimento e mantenimento delle certificazioni volontarie sopra elencate.

Al fine di assicurare un percorso di crescita aziendale sostenibile e improntato al principio del miglioramento continuo, sono state impegnate risorse:

- nello sviluppo della produzione di energia da fonti rinnovabili (idroelettrico) o assimilabili alle rinnovabili (cogenerazione) e nella promozione del teleriscaldamento, nonché nell'adozione delle migliori tecnologie impiantistiche disponibili sul mercato, al fine di garantire un minor impatto ambientale;
- nel miglioramento dell'utilizzo delle risorse idriche, sia in termini di prelievo e utilizzo, che di rilascio e scarico;
- nel rinnovamento degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane e nella ricerca delle migliori tecnologie disponibili, al fine di migliorare la qualità dell'acqua effluente e minimizzare le emissioni odorose;
- nella corretta gestione degli adempimenti riguardanti i rifiuti speciali, per le fasi legate alla produzione, allo stoccaggio, al trasporto e allo smaltimento/recupero finale;
- nella diffusione delle informazioni riguardanti gli impatti delle attività aziendali verso l'ambiente esterno, attraverso specifiche pubblicazioni quali il presente Bilancio di Sostenibilità e le Dichiarazioni Ambientali.

Dal punto di vista gestionale, per garantire il minor impatto ambientale delle attività del Gruppo, è stata data particolare rilevanza:

- al mantenimento ed allo sviluppo dei sistemi di certificazione su base volontaria per quanto concerne i sistemi di gestione ambientale, certificati ai sensi della norma UNI EN ISO 14001:2004 ed EMAS;
- al monitoraggio delle prestazioni ambientali delle attività, attraverso l'uso di opportuni indicatori per ogni aspetto ambientale significativo;

- al controllo analitico degli impatti verso l'ambiente esterno, in particolare per quanto concerne le emissioni in atmosfera, la qualità dell'aria, gli scarichi idrici, i rifiuti speciali, le emissioni acustiche e i campi elettromagnetici;
- all'effettuazione di audit specifici interni, finalizzati alla verifica della corretta gestione delle problematiche ambientali degli impianti aziendali;
- all'ottemperanza degli adempimenti amministrativi, in particolare per quanto concerne i monitoraggi e i controlli connessi alle Autorizzazioni Integrate Ambientali (Direttiva I.P.P.C.) e all'emissione dei gas ad effetto-serra (Emission Trading System), per gli impianti soggetti;
- al continuo coinvolgimento del personale aziendale, attraverso l'erogazione di specifici corsi di formazione pianificati con cadenza annuale, sulle tematiche di carattere ambientale e sulle migliori pratiche di gestione degli impianti per garantire un minor impatto ambientale;
- all'implementazione, nei vari siti del Gruppo Iren, degli steps via via proposti dal Sistema di Controllo della Tracciabilità dei Rifiuti, denominato SISTRI, istituito dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, al fine di garantire il passaggio, attraverso soluzioni tecnologiche avanzate, ad una gestione innovativa e più efficiente dell'intera filiera dei rifiuti.

Nel corso del periodo sono terminati positivamente i seguenti progetti:

- integrazione nel Sistema di Gestione Integrato di Iren Energia del ramo di teleriscaldamento di Torino;
- estensione delle Certificazioni ISO 9001/ISO 14001/ OSHAS 18001 in capo ad Iren Ambiente al sito Polo integrato ambientale di Parma;
- estensione delle Certificazioni ISO 9001/ISO e 14001/ OSHAS 18001 in capo ad Amiat all'impianto di trattamento materie di Collegno (TO);
- mantenimento delle Certificazioni ISO 9001/ISO 14001/ OSHAS 18001 in capo ad Iren Ambiente, Iren Emilia ed AMIAT;
- mantenimento delle Certificazioni ISO 9001/ISO 14001/ OSHAS 18001/EMAS/SA8000 in capo a Tecnoborgo;
- superamento dell'audit di rinnovo dell'accreditamento secondo il Regolamento EMAS in capo ad Iren Ambiente, per la Discarica di Poitica, e in capo ad Iren Energia, per gli Impianti di Turbigio, Tusciano e Moncalieri, e convalida delle nuove dichiarazioni ambientali correlate;
- superamento con esito positivo dell'audit di mantenimento dell'accreditamento ai sensi della UNI EN ISO/IEC 17025 e documenti Accredia per il Laboratorio di Amiat e di estensione dell'accreditamento stesso ad alcuni nuovi parametri e attività. L'estensione ha riguardato 2 nuove prove analitiche (idrocarburi C10 – C40 e policlorobifenili su rifiuti, fenoli e clorofenoli su acque di scarico e rifiuti liquidi acquosi) e l'attività di campionamento (relative alle analisi merceologiche su rifiuti e alcuni parametri da analizzarsi sulle emissioni convogliate come composti metanici e non metanici, ossigeno, anidride carbonica, ossidi di azoto,

monossido di carbonio e vapore acqueo). Si prevede l'ottenimento dell'estensione dell'accreditamento entro fine anno;

- superamento con esito positivo della verifica di conformità da parte dell'organismo WEEELABEX sull'impianto di trattamento beni durevoli (TBD) di Volpiano (TO). L'esito positivo di tale verifica è condizione essenziale per il riconoscimento dell'impianto quale piattaforma di riferimento per i consorzi RAEE;
- chiusura dei progetti di aggiornamento del lims di laboratorio e di adozione della firma digitale dei rapporti di prova da parte del Laboratorio di prova di Amiat;
- mantenimento della certificazione secondo il Reg. CE n. 303/2008 - FGAS per le società controllate da Iren Mercato operanti nel settore della gestione calore per il servizio svolto su apparecchiature contenenti gas fluorurati ad effetto serra;
- rinnovo dei certificati Qualità, Ambiente e Sicurezza per le società Iren Energia, Iren Servizi e Innovazione e AEM Torino Distribuzione;
- mantenimento della certificazione del servizio di vendita di energia elettrica prodotta interamente da fonti rinnovabili in conformità al Documento Tecnico n.66 di Certiquality da parte di Iren Mercato;
- ricertificazione con passaggio alla nuova edizione della norma UNI CEI 11352 da parte di Iren Rinnovabili;
- conseguimento della certificazione UNI 11352 da parte di Iren Gestioni Energetiche;
- conferma della certificazione UNI 11352 da parte di Iren Servizi e Innovazione;
- formalizzazione della domanda di Accredimento Multisito di LIAG in relazione alla norma UNI EN ISO/IEC 17025.

## CODICI DI CONDOTTA E CARTE DEI SERVIZI

Il Gruppo Iren opera nel pieno rispetto del Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale, e in generale delle norme emanate dall'AEEGSI.

La Gestione del Servizio Idrico Integrato e dei Servizi Ambientali è regolata da precisi patti sottoscritti con i consumatori attraverso lo strumento della Carta del Servizio, che regola l'azione attraverso l'impegno a raggiungere elevati standard di qualità in termini di continuità e qualità e di rapporto con la clientela. Un sistema di rimborsi in caso di disservizio garantisce l'impegno del gestore al rispetto degli standard pattuiti.

### CARTE DEI SERVIZI GRUPPO IREN

Carta del Servizio Idrico Integrato

Carta del Servizio impianti termici ed elettrici comunali

Carta del Servizio gestione rifiuti

Carta del Servizio impianti semaforici

Carta del Servizio Teleriscaldamento <sup>(1)</sup>

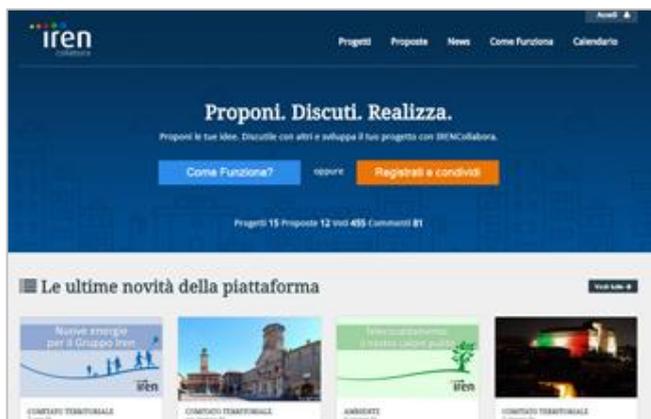
Carta del Servizio illuminazione pubblica

<sup>(1)</sup> Si segnala inoltre che la carta del Servizio Teleriscaldamento è completata ed in fase di pubblicazione.



# RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER

Il Gruppo presta un livello di attenzione elevato ed equilibrato nel rispetto di tutti i suoi stakeholder ed ha creato i Comitati Territoriali per l'ascolto, il confronto e progettazione partecipata con i portatori di interesse



Il Gruppo Iren è costantemente impegnato a creare, rafforzare e ampliare le proprie relazioni al fine di garantire ai propri stakeholder adeguati spazi di ascolto e dialogo.

I criteri con cui Iren si muove per coinvolgere i propri stakeholder sono orientati alla maggiore inclusività possibile, alla trasparenza, all'equità, alla sensibilità su aspetti etici, ambientali e sociali e alla coerenza rispetto alle attività svolte dal Gruppo.

L'attività di dialogo con gli stakeholder si basa sui principi previsti dall'AccountAbility1000 di inclusività, materialità e rispondenza.

## COMITATI TERRITORIALI IREN

Nel corso del 2015 sono stati costituiti i Comitati Territoriali Iren di Reggio Emilia, Parma e Torino, che si aggiungono al Comitato di

Piacenza nato nel 2014, mentre il Comitato Territoriale di Genova si è insediato a gennaio 2016. I Comitati Territoriali nascono per garantire un più profondo radicamento nelle comunità di appartenenza, grazie alla progettazione partecipata e a momenti di consultazione su aspetti quali la sostenibilità ambientale e sociale, l'innovazione e la qualità dei servizi forniti.

Al fine di garantire ed allargare il coinvolgimento capillare, i Comitati utilizzano la piattaforma online [www.irencollabora.it](http://www.irencollabora.it), primo esempio a livello nazionale, dove i cittadini possono partecipare direttamente avanzando proposte e suggerimenti sui temi di competenza dei Comitati, con l'obiettivo di generare progetti concreti e tangibili.

All'interno dei singoli Comitati si sono costituiti specifici gruppi di lavoro finalizzati allo sviluppo di progetti presentati in seno ai Comitati o sulla piattaforma [irencollabora.it](http://www.irencollabora.it). Nel corso del 2015, i Comitati si sono riuniti ogni 45 giorni circa, si sono tenute 49 riunioni di Comitati e gruppi di lavoro e, a dicembre 2015, sulla piattaforma risultano 340 profili registrati, 268 iscritti, 15 progetti e 15 proposte.

La redazione del presente Bilancio di Sostenibilità, tra i principali strumenti di comunicazione, ha visto il coinvolgimento degli stakeholder del Gruppo Iren rappresentati nei Comitati Territoriali nella realizzazione dell'analisi di materialità. Tale analisi, che ha portato all'identificazione delle tematiche di responsabilità sociale, ambientale ed economica ritenute particolarmente rilevanti, ha permesso di confrontare la visione del Gruppo Iren con quella degli stakeholder per accogliere il loro contributo e superare l'autoreferenzialità.

Il Presidente e il Vice Presidente Iren, che sono membri dei Comitati Territoriali, riferiscono periodicamente al C.d.A. sull'andamento delle attività e sulle azioni di confronto e progettazione svolte all'interno dei Comitati stessi.

Nella tabella seguente sono stati identificati gli stakeholder, gli argomenti-chiave, le criticità emerse per ogni categoria di stakeholder e i progetti e le iniziative per il coinvolgimento degli stessi.

# ATTIVITÀ E TEMI PER IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Progetti, iniziative nei confronti degli stakeholder
<b>Personale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavoratori dipendenti</li> <li>Lavoratori non dipendenti</li> <li>Organizzazioni Sindacali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salute e Sicurezza</li> <li>Valorizzazione delle competenze</li> <li>Formazione</li> <li>Comunicazione interna</li> <li>Welfare</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniziative di formazione</li> <li>Work Life Balance</li> <li>Mobilità interna</li> <li>Codice Etico</li> <li>Progetto Cardioteam</li> <li>Relazioni Industriali</li> <li>Incontri tra Direzione e dipendenti</li> <li>Accordi sindacali</li> <li>Nuovo portale "Irenfutura"</li> <li>Progetto di partecipazione attiva "cambiare insieme"</li> <li>Progetto "linea verde" per l'inserimento dei neo assunti</li> <li>Video flash sulla sostenibilità</li> <li>Analisi materialità</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>
<b>Clienti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fruitori dei servizi retail e business</li> <li>Enti Locali</li> <li>Associazioni di consumatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità dei servizi</li> <li>Servizi on-line e mobile</li> <li>Comunicazione trasparente</li> <li>Tariffe</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sportelli operativi e call center</li> <li>Comunicazione trasparente in bolletta</li> <li>Sito internet</li> <li>App per smartphone e tablet</li> <li>Canali social</li> <li>Indagini di Customer Satisfaction</li> <li>Progetti e iniziative per la sicurezza dei clienti</li> <li>Progetti e iniziative per migliorare la qualità dei servizi</li> <li>Codice Etico</li> <li>Incontri e accordi quadro con Associazioni</li> <li>Tariffe sociali</li> <li>Analisi materialità</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>
<b>Fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornitori di beni, servizi e lavori</li> <li>Fornitori qualificati</li> <li>Fornitori locali</li> <li>Associazioni di categoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione della catena di fornitura</li> <li>Comunicazione trasparente</li> <li>Condizioni contrattuali</li> <li>Pagamenti</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vendor rating</li> <li>Codice Etico</li> <li>Formazione/informazione imprese terze</li> <li>Analisi materialità</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>
<b>Azionisti e Finanziatori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investitori retail</li> <li>Soci Pubblici</li> <li>Investitori Istituzionali</li> <li>Comunità finanziaria</li> <li>Fondi Etici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corporate Governance</li> <li>Comunicazione trasparente</li> <li>Andamento del titolo</li> <li>Risultati economico finanziari</li> <li>Rating</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roadshow</li> <li>Servizio webcasting</li> <li>Comunicazione dei risultati e dei possibili rischi futuri</li> <li>Adozione di politiche di disclosure</li> <li>Inclusione negli indici etici</li> <li>Partecipazione al Carbon Disclosure Project</li> <li>Newsletter InvestIren</li> <li>Piano Industriale 2015-2020</li> <li>Assemblea azionisti</li> <li>Calendario degli eventi societari</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>



Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Progetti, iniziative nei confronti degli stakeholder
<b>Comunità, Istituzioni e Territorio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enti Locali</li> <li>Authority e Enti regolatori</li> <li>Stato</li> <li>Organizzazioni non governative (ONG)</li> <li>Associazioni</li> <li>Media</li> <li>Cittadini del territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attenzione al territorio</li> <li>Dialogo e coinvolgimento</li> <li>Creazione di opportunità di sviluppo territoriale</li> <li>Comunicazione trasparente</li> <li>Investimenti sul territorio</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trasmissioni di pareri e documenti</li> <li>Partecipazione a confronti istituzionalizzati</li> <li>Survey e questionari</li> <li>Convegni, seminari e workshop</li> <li>Partecipazione a progetti in collaborazione con le istituzioni</li> <li>Aperture impianti</li> <li>Comitati Territoriali e piattaforma "Irencollabora"</li> <li>Analisi di materialità</li> <li>Comitati Territoriali</li> <li>Piani di agevolazioni per le Comunità colpite da emergenze ambientali</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdite rete idrica</li> <li>Gestione impianti di depurazione</li> <li>Efficienza della rete di distribuzione gas</li> <li>Produzione di energia ed emissioni in atmosfera</li> <li>Risparmio energetico</li> <li>Gestione dei rifiuti</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>
<b>Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Associazioni</li> <li>Tecnici ed esperti di settore</li> <li>Rappresentanti di Enti ed Istituzioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdite rete idrica</li> <li>Gestione impianti di depurazione</li> <li>Efficienza della rete di distribuzione gas</li> <li>Produzione di energia ed emissioni in atmosfera</li> <li>Risparmio energetico</li> <li>Gestione dei rifiuti</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo rinnovabili</li> <li>Progetti di risparmio ed efficienza energetica</li> <li>Sviluppo teleriscaldamento</li> <li>Crescita della capacità di smaltimento dei rifiuti speciali</li> <li>Sistemi per incrementare la raccolta differenziata dei rifiuti</li> <li>Riduzione perdite rete idrica e gas</li> <li>Contenimento emissioni in atmosfera</li> <li>Progetti e iniziative di sensibilizzazione sulle tematiche ambientali</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>
<b>Generazioni Future</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scuole</li> <li>Università</li> <li>Centri ricerca</li> <li>Associazioni</li> <li>Incubatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutela ambientale</li> <li>Smart City</li> <li>Programmi di Demand Side management</li> <li>Servizi innovativi</li> <li>Riduzione degli impatti ambientali</li> <li>Cambiamento climatico</li> <li>Comportamenti sostenibili</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programmi educativi nelle scuole (Edu.Iren) e nelle università</li> <li>Visite guidate</li> <li>Progetti e investimenti in ricerca e innovazione</li> <li>Partnership per la ricerca e l'innovazione</li> <li>Accordi quadro con Università e centri di ricerca</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>

## INDICI ETICI

La scelta del Gruppo di porre la sostenibilità come faro delle sue scelte strategiche è stata premiata anche dal punto di vista economico e ciò è un aspetto particolarmente apprezzato dagli investitori. Per esempio, sul fronte della sostenibilità ambientale, il fatto che la gran parte delle centrali termoelettriche del Gruppo siano collegate alle reti di teleriscaldamento comporta non solo vantaggi in termini di qualità dell'aria e di riduzione delle emissioni, ma mette anche al riparo il Gruppo dalle turbolenze più significative del mercato elettrico. Questa duplicità di visione è patrimonio genetico connaturato ad Iren e destinato ad avere sempre più importanza nei confronti della platea dei mercati finanziari.

L'impegno del Gruppo nella sostenibilità è confermato dalla presenza nell'indice etico, basato su criteri ESG-Environmental Social and Governance.



FTSE ECPI Italia SRI (Sustainable

and Responsible Investments) Benchmark, al quale hanno accesso le Società comprese nel FTSE Italia All-Share che dimostrano determinate caratteristiche in ambito ESG (prime 100).



Il Gruppo Iren ha partecipato per il quarto anno consecutivo al survey del Carbon Disclosure Project "CDP Italy 100 Climate Change Report 2015", conseguendo un miglioramento dei risultati rispetto all'anno precedente, con uno score pari a 97 punti per la qualità e la completezza delle risposte fornite al questionario, superiore alla media delle prime 100 aziende italiane (85 punti). Per quanto concerne la valutazione inerente le performance, il Gruppo ha conseguito un risultato pari a "C".

# IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

## AMBIENTE

Obiettivi per il 2015	Azioni intraprese nel 2015	Obiettivi futuri
<p><b>Consolidare il primato delle fonti ecocompatibili</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produzione idroelettrica pari a circa 1.452 GWh (in linea a quella del 2014, +1%), in forte aumento (+38%) rispetto al biennio precedente</li> <li>• Aumento della volumetria teleriscaldata (+1,74 milioni di metri cubi rispetto al 2014)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di impianti alimentati da fonti rinnovabili e incremento della volumetria teleriscaldata</li> <li>• Realizzazione di interventi di riqualificazione degli impianti idroelettrici di Chiomonte e Susa</li> </ul>
<p><b>Ridurre le emissioni in atmosfera</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installazione di un sistema di riduzione catalitica delle emissioni di CO presso la centrale termoelettrica di Torino Nord e interventi tecnici per la riduzione delle emissioni in atmosfera</li> <li>• Sostituzione dei bruciatori presso la centrale termica del BIT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installazione di scambiatori e pompe per il riscaldamento del gas naturale con il fluido del teleriscaldamento al posto delle attuali caldaie alimentate a gas naturale nella stazione di decompressione gas naturale della centrale di Moncalieri</li> <li>• Installazione di un sistema di riduzione catalitica di abbattimento degli ossidi di azoto (DeNOx) e del monossido di carbonio (CO Catalyst) presso la centrale di Turbigo</li> </ul>
<p><b>Ridurre le emissioni da campi elettromagnetici (CEM): monitoraggio mensile delle cabine elettriche per mantenere i valori CEM nei limiti del valore di Qualità</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misurazione dei CEM per il 50% delle cabine entrate in esercizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosecuzione della progettazione e costruzione delle nuove cabine di trasformazione MT/BT</li> </ul>
<p><b>Ridurre il numero di apparecchiature elettriche contenenti olio contaminato da PCB/PCT</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dismissione di 34 apparecchiature contenenti PCB/PCT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosecuzione della dismissione e smaltimento di apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB/PCT</li> </ul>
<p><b>Ridurre i consumi e risparmiare energia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio della prima fase del Progetto Torino Led (installazione sulla rete di illuminazione pubblica di circa 23.400 lampade a led su 55.000 totali)</li> <li>• Rinnovamento integrale degli impianti termici di 46 edifici scolastici di proprietà della Città di Torino</li> <li>• Adesione della Città di Torino al progetto europeo Pro Lite per l'innovazione nel comparto della pubblica illuminazione (illuminazione nell'edilizia, semaforica stradale, di tunnel e metropolitane)</li> <li>• Interventi di rinnovamento degli impianti elettrici di due edifici scolastici di Torino (progettazione ed esecuzione gare per approvvigionamento di materiali e servizi)</li> <li>• Adesione della Città di Torino al progetto Probis per la realizzazione di un Energy Management System (EnMS) per la gestione dell'energia del patrimonio immobiliare comunale</li> <li>• Progettazione degli interventi di rinnovamento degli impianti elettrici di un importante edificio di proprietà della Città di Torino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completamento del Progetto Torino Led Fase 1 con l'installazione delle rimanenti 31.600 lampade</li> <li>• Avvio della seconda fase del Progetto Torino Led (sostituzione di circa 860 punti di illuminazione ad alto consumo, riqualificazione impianti di illuminazione dei principali sottopassi cittadini e sostituzione di circa 12.500 lanterne semaforiche)</li> <li>• Rinnovamento integrale degli impianti termici relativi a 120 edifici di proprietà della Città di Torino</li> <li>• Avvio dei lavori di rinnovamento degli impianti elettrici presso due edifici di proprietà della Città di Torino inseriti nel progetto europeo Pro-Lite</li> <li>• Avvio delle gare e dei lavori per il rinnovamento degli impianti elettrici dell'edificio di proprietà della Città di Torino inserito nel progetto europeo Probis</li> <li>• Presentazione ai Comuni di Genova e Reggio Emilia del progetto di efficientamento energetico della rete di illuminazione pubblica cittadina</li> </ul>
<p><b>Migliorare i sistemi di raccolta, gestione, smaltimento rifiuti e aumentare la percentuale di raccolta differenziata</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superamento del 65% di raccolta differenziata sul bacino delle province di Parma, Piacenza e Reggio Emilia (media nazionale pari a circa il 45%)</li> <li>• Sviluppo della raccolta differenziata a Torino (obiettivo 42,2%): messa a regime del sistema porta a porta nel quartiere Crocetta e avvio della sperimentazione della raccolta RAEE R4 nella Circostrizione 9</li> <li>• Acquisto ed utilizzo di un Centro Ambientale Mobile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento della percentuale di raccolta differenziata come previsto dal Piano Regionale di Gestione Rifiuti Emilia Romagna: obiettivi di raccolta differenziata al 73% su base regionale entro il 2020</li> <li>• Sviluppo della raccolta differenziata nella città di Torino</li> </ul>



Obiettivi per il 2015	Azioni intraprese nel 2015	Obiettivi futuri
<b>Ridurre gli impatti ambientali legati alle attività di raccolta e gestione rifiuti urbani e non pericolosi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sostituzione di veicoli obsoleti con veicoli nuovi per la riduzione delle emissioni in atmosfera</li><li>• Miglioramento delle condizioni di stoccaggio dei rifiuti sui plateatici con particolare riferimento agli scarichi da questi prodotti</li><li>• Adeguamento strutturale di alcune aree di stoccaggio rifiuti a Torino: trasferimento attività del centro di raccolta di C.so Brescia in Via Ravina</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Adeguamento strutturale di alcune aree di gestione rifiuti a Torino: chiusura attività in sede C.so Brescia e trasferimento attività dei servizi territoriali in Via Ravina</li><li>• Trasformazione del termovalorizzatore di Piacenza in impianto cogenerativo. Allaccio dell'impianto alla rete urbana del teleriscaldamento entro la stagione invernale 2017/18 con relativi benefici ambientali (sostituzione delle caldaie di riscaldamento domestico per una volumetria riscaldata pari a 1 milione di metri cubi aggiuntivi e risparmio del gas utilizzato in via prioritaria per l'alimentazione della rete del teleriscaldamento)</li></ul>
<b>Accrescere l'efficienza nel servizio idrico integrato:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• minimizzare l'impatto ambientale</li><li>• ridurre le perdite di rete</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Installazione di misuratori di portata e monitoraggio dei serbatoi a Carpena, nel comune di Chiavari</li><li>• Prosecuzione dello studio per la riduzione delle perdite idriche nel Comune di Chiavari</li><li>• Prosecuzione dei lavori per l'adeguamento alla normativa delle emissioni in atmosfera dei depuratori di Chiavari, Lavagna e Sestri Levante</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Installazione di un ulteriore misuratore di portata a Carpena, nel comune di Chiavari</li><li>• Analisi degli acquedotti con le maggiori dotazioni pro-capite (litri immessi per abitante al giorno) e scarsità di dotazione idrica estiva per ricerca perdite</li><li>• Monitoraggio degli acquedotti serviti da sorgenti montane e del comprensorio del Golfo del Tigullio</li><li>• Razionalizzazione ed efficientamento degli impianti e acquedotti con maggior assorbimento energetico unitario (kWh/mc)</li><li>• Recupero di energia del 2-3% rispetto al 2015</li></ul>
<b>Costruire la nuova vasca di bilanciamento del depuratore di Moneglia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizzazione del progetto esecutivo della nuova vasca di bilanciamento del depuratore di Moneglia con ottenimento dell'autorizzazione paesaggistica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prosecuzione delle attività di efficientamento dei depuratori di Lavagna, Sestri Levante e Moneglia</li></ul>
<b>Realizzare l'impianto trattamento aria del depuratore di Chiavari</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizzazione del sistema di trattamento aria dei depuratori di Chiavari e di Lavagna</li><li>• Realizzazione del progetto esecutivo del sistema di trattamento aria del depuratore di Sestri Levante</li><li>• Stabilità dei consumi energetici del settore depurazione, nonostante il potenziamento dei comparti di numerosi impianti e l'avvio di nuove infrastrutture</li><li>• Riduzione degli assorbimenti di energia dei sollevamenti fognari anche in relazione alla scarsa piovosità autunnale</li><li>• Implementazione di logiche automatiche di controllo dell'aria fornita ai comparti di ossidazione per l'utilizzo dei compressori e riduzione dei consumi energetici sui depuratori di Rubiera e San Martino (RE)</li><li>• Upgrading dei sistemi di pompaggio dei sollevamenti fognari di Carpi (MO) e Bagnolo in Piano (RE)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementazione di logiche automatiche di controllo dell'aria fornita ai comparti di ossidazione per l'utilizzo dei compressori e riduzione dei consumi energetici</li></ul>
<b>Migliorare l'efficienza della rete di distribuzione gas e assicurare un elevato livello di sicurezza contenendo il più possibile il gas disperso in atmosfera</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prosecuzione dell'attività di rinnovamento rete per ridurre le dispersioni e le emissioni di gas in atmosfera (dismissione e adeguamento di 11,88 km di reti in ghisa grigia con giunto in canapa e piombo e 17,33 km di reti in acciaio non protetta)</li><li>• Attività per la messa in esercizio definitiva nella stazione RE.MI. di Genova Campi del sistema "EMMA"</li><li>• Ispezione di oltre l'80% della rete gas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prosecuzione dell'attività di rinnovamento rete in accordo con quanto previsto dall'AEEGSI</li><li>• Implementazione della rete e dell'impianto di protezione catodica sulla rete in acciaio quale attività integrativa del progetto di rinnovamento rete e messa in sicurezza della stessa ai fini del contenimento delle dispersioni</li></ul>

Obiettivi per il 2015	Azioni intraprese nel 2015	Obiettivi futuri
<p><b>Implementare il sistema integrato Certificazione Qualità, Ambiente e Sicurezza</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentazione della domanda di accreditamento ad Accredia del Multisito per l'omogeneizzazione delle prassi operative delle diverse aree territoriali per il miglioramento delle performance dei Laboratori</li> <li>• Estensione dell'oggetto di certificazione integrata Qualità Ambiente e Sicurezza all'impianto di recupero Materie di Collegno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redazione della documentazione dei processi di service svolti da Iren per le aziende del Gruppo. Audit per il mantenimento della Certificazione Qualità, Ambiente e Sicurezza, con riferimento ai processi di service</li> <li>• Prosecuzione delle attività volte all'ottenimento dell'Accreditamento Multisito da parte di Accredia, per i Laboratori</li> <li>• Conclusione della certificazione Qualità, Ambiente e Sicurezza di IRETI</li> <li>• Riesame e riprogettazione dei processi di IRETI, volto ad unificare ed omogeneizzare le prassi operative e revisionare tutta la documentazione del Sistema integrato</li> <li>• Adeguamento del Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza alla nuova organizzazione di Iren Mercato</li> <li>• Implementazione del piano delle attività volte ad uniformare ed omogeneizzare le procedure di Iren Energia nell'ambito dei Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza</li> <li>• Mantenimento delle certificazioni ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e UNI 11352 di Iren Servizi Innovazione</li> <li>• Mantenimento della certificazione UNI 11352 di Iren Rinnovabili</li> <li>• Mantenimento delle certificazioni Qualità, Ambiente, Sicurezza ed EMAS di Iren Ambiente</li> <li>• Mantenimento delle certificazioni Qualità, Ambiente, Sicurezza ed EMAS per Iren Ambiente con integrazione della documentazione di Tecnoborgo nel sistema e l'estensione del sistema Amiat all'impianto di Borgaro e alla sede di Via Ravina</li> </ul>

## PERSONALE

Obiettivi per il 2015	Azioni intraprese nel 2015	Obiettivi futuri
<p><b>Utilizzare un unico strumento informatico di supporto alla gestione del personale di tutto il Gruppo</b></p> <p><b>Trasferire i contenuti delle intranet locali sulla intranet di Gruppo</b></p> <p><b>Analizzare il welfare aziendale e definire un piano di Gruppo</b></p> <p><b>Revisione dell'attuale organizzazione della gestione della salute e sicurezza nel Gruppo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementazione del sistema informatico di gestione del personale uniforme per tutto il Gruppo</li> <li>• Attuazione del piano di riequilibrio demografico: gestione degli esodi e delle assunzioni</li> <li>• Estensione del telelavoro al CCNL Ambiente con firma di Accordo Sindacale</li> <li>• Implementazione di una intranet unica per tutto il Gruppo</li> <li>• Analisi approfondita relativa al Welfare aziendale e definizione di un piano di Gruppo per tutti i dipendenti</li> <li>• Attuazione delle disposizioni in materia di adempimento ed attuazione del D. Lgs. 81/08 per la prevenzione e protezione dei lavoratori dai rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completamento piano di riequilibrio demografico: esodo, assunzioni e valutazione in merito a un possibile nuovo esodo</li> <li>• Introduzione di un sistema strutturato di welfare per tutti i dipendenti con portale, provider e altri strumenti</li> <li>• Realizzazione di percorsi di alternanza scuola-lavoro</li> <li>• Coinvolgimento e partecipazione del personale nella condivisione della politica e degli obiettivi per il mantenimento di un sistema di gestione qualità, ambiente e sicurezza conforme agli standard ISO 9001, UNI ISO 14001 e BS OHSAS 18001</li> </ul>



## CLIENTI

Obiettivi per il 2015	Azioni intraprese nel 2015	Obiettivi futuri
<p><b>Perfezionare e arricchire il programma di fidelizzazione "Club Iren Mercato" riservato ai clienti del mercato libero</b></p> <p><b>Definire nuove offerte che comprendano servizi innovativi per il risparmio e l'efficientamento energetico, per il segmento domestico e business</b></p> <p><b>Ampliare l'accessibilità ai servizi online per migliorare la comunicazione con i clienti e renderli maggiormente autonomi nella gestione delle pratiche</b></p> <p><b>Completare l'indagine di customer satisfaction avviata nel 2014</b></p> <p><b>Aprire nuovi punti di contatto presso esercizi commerciali nelle aree di sviluppo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagine di Customer Satisfaction supplementare finalizzata a misurare la qualità del servizio di vendita erogato da Iren Mercato presso gli sportelli delle principali sedi di Genova, Parma e Torino</li> <li>• Monitoraggio continuativo del grado di soddisfazione del cliente attraverso due campagne telefoniche su specifici cluster di clientela, finalizzate a misurare la propensione del cliente all'abbandono o alla portabilità</li> <li>• Realizzazione modulo online per l'inoltro via web della richiesta di sottoscrizione a specifiche offerte di fornitura di energia elettrica e gas naturale per clienti domestici</li> <li>• Incremento dei servizi disponibili sull'applicativo ClickIren, in particolare la possibilità di rinunciare in autonomia alla bolletta cartacea, con conseguente aumento dei clienti registrati (ca. 60.000) e delle adesioni al servizio di bolletta digitale</li> <li>• Campagna <i>Bolletta Facile</i> per la promozione della scelta della bolletta digitale e rinuncia alla bolletta in formato cartaceo con l'obiettivo di sensibilizzare il cliente alla salvaguardia dell'ambiente e alle nuove forme di risparmio</li> <li>• Campagna di customer caring, "<i>Courtesy call</i>" per accrescere il valore della relazione con il cliente e promuovere una comunicazione diretta e bidirezionale nel momento della comunicazione del nuovo prezzo delle offerte a prezzo fisso in scadenza</li> <li>• Definizione e lancio dell'offerta <i>Iren LED</i>, che prevede la vendita di un kit di lampadine a basso consumo energetico ai clienti con contratto di somministrazione di energia elettrica nel mercato libero, con la possibilità per il cliente di seguire online lo stato della spedizione del proprio kit</li> <li>• Arricchimento dell'offerta Club Iren con ulteriori vantaggi, quali sconti e agevolazioni, messi in campo grazie agli accordi con nuovi partner presenti sul territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversificazione e arricchimento del programma di fidelizzazione dei clienti, attraverso nuove campagne <i>antichurn</i> e <i>customer caring</i>, volte a ridurre il tasso di churn, aumentare la customer retention e la conoscenza più approfondita dei clienti per programmare azioni mirate e offerte modulate per fasce di clientela specifiche</li> <li>• Incremento visibilità di Iren Mercato e dei servizi offerti (brand awareness) attraverso la realizzazione di nuovi progetti di co-marketing, partnership e convenzioni con partner di livello nazionale</li> <li>• Definizione di ulteriori offerte con servizi innovativi per il risparmio e l'efficientamento energetico (termostati intelligenti, caldaie di nuova generazione, ecc.) abbinata a campagne di sensibilizzazione e educazione del cliente al risparmio energetico</li> <li>• Incremento delle potenzialità dell'App ClickIren, con aumento del numero e della tipologia di operazioni disponibili con conseguente possibile aumento del numero delle registrazioni</li> <li>• Incremento delle adesioni al servizio bolletta digitale in fase di attivazione dei nuovi contratti</li> <li>• Incremento del numero di clienti iscritti al loyalty program Club Iren Mercato e riqualifica del profilo del cliente da livello basic a livello premium e incremento del numero di partner in convenzione con il Club</li> <li>• Realizzazione di iniziative e strumenti a servizio del cliente per consentire un controllo diretto e costante dei propri consumi, la possibilità di effettuare scelte consapevoli, adottare comportamenti sostenibili, razionalizzare i propri consumi</li> </ul>

## FORNITORI

Obiettivi per il 2015	Azioni intraprese nel 2015	Obiettivi futuri
<p><b>Avvio del progetto di integrazione della procedura gestionale di Gruppo per gli approvvigionamenti e la gestione del ciclo passivo per tutte le Società del Gruppo</b></p>	<p>Completamento dell'ambiente gestionale acquisti integrato con le esigenze di approvvigionamento delle principali Società del Gruppo</p>	<p>Ampliamento del sistema integrato di controllo dei fornitori in fase di richiesta d'acquisto e di offerta, di invito a gara (non ad evidenza pubblica) o di emissione di ordine per segnalare l'adeguata qualificazione del fornitore richiesto per forniture critiche o strategiche</p>

## COMUNITÀ E TERRITORIO

Obiettivi per il 2015	Azioni intraprese nel 2015	Obiettivi futuri
<p><b>Estensione dei "Comitati Territoriali" alle altre aree geografiche di riferimento</b></p> <p><b>Avvio nel Comitato Territoriale di Piacenza di progetti condivisi e partecipati per il miglioramento dell'ambiente e dei servizi ai cittadini</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivazione dei Comitati Territoriali di Parma, Reggio Emilia e Torino</li> <li>• Avvio di 16 progetti condivisi e partecipati per il miglioramento dell'ambiente e dei servizi ai cittadini nell'ambito dei Comitati Territoriali di Parma, Piacenza e Reggio Emilia</li> <li>• Coinvolgimento dei cittadini nel suggerimento di idee, proposte e progetti di miglioramento di servizi e delle ricadute ambientali e sociali: più di 340 iscritti alla piattaforma on line IrenCollabora.it con oltre 550 interazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completamento dell'attivazione dei "Comitati Territoriali" su tutte le aree geografiche (provincia di Genova)</li> <li>• Avvio nell'ambito dei Comitati Territoriali della realizzazione di progetti condivisi e partecipati per il miglioramento dell'ambiente e dei servizi ai cittadini</li> <li>• Allargamento della base utenti della piattaforma IrenCollabora.it</li> </ul>

## AZIONISTI E FINANZIATORI

Obiettivi per il 2015	Azioni intraprese nel 2015	Obiettivi futuri
<p><b>Presidiare tutte le leve della comunicazione finanziaria, con particolare attenzione all'attività di roadshow, che permette un contatto diretto con gli investitori attuali e potenziali</b></p> <p><b>Proseguire nelle attività di copertura dei fabbisogni finanziari per supportare gli investimenti con un equilibrato rapporto tra fondi a breve e medio/lungo termine</b></p> <p><b>Ottimizzare il portafoglio di debito anche con attività di liability management finalizzate alla riduzione del costo del debito</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costante attenzione dimostrata da tutto il management nei confronti della comunità finanziaria che ha permesso di comunicare al meglio alcuni dei momenti fondamentali della vita della società: presentazione del piano industriale, ottenimento del rating "investment-grade". I roadshow a supporto sono stati fondamentali e hanno toccato le principali capitali finanziarie europee</li> <li>• Perfezionamento ed utilizzo di nuovi finanziamenti a medio-lungo termine per complessivi 800 milioni di euro, di cui 500 milioni di euro con una nuova emissione obbligazionaria pubblica della durata 7 anni</li> <li>• Approvazione di un programma di emissioni obbligazionarie (EMTN Program) fino a un importo massimo di 1 miliardo di euro</li> <li>• Attivazione di nuove linee committed (linee bancarie disponibili ma non utilizzate) pari a 200 milioni di euro a fine anno 2015, a supporto del profilo di liquidità del Gruppo</li> <li>• Ottenimento dall'agenzia Fitch del rating pubblico Investment Grade pari a BBB- per Iren SpA e BBB per le emissioni obbligazionarie</li> <li>• Finalizzazione di operazioni di liability management (es. Tender Offer) per la riduzione del costo del debito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimento di un alto interesse da parte degli investitori verso il Gruppo, anche in presenza di uno scenario macroeconomico non ancora stabilizzato. Particolare attenzione verrà posta nei confronti dei fondi statunitensi, il cui contatto avverrà non solo tramite conferenze call ma anche attraverso roadshow</li> <li>• Prosecuzione delle attività di copertura dei fabbisogni finanziari per supportare gli investimenti con un equilibrato rapporto tra fondi a breve e medio/lungo termine</li> <li>• Ottimizzazione del portafoglio di debito anche con attività di liability management finalizzate alla riduzione del costo del debito</li> <li>• Mantenimento rating Investment Grade</li> </ul>

## GENERAZIONI FUTURE

Obiettivi per il 2015	Azioni intraprese nel 2015	Obiettivi futuri
<p><b>Iniziative capillari di divulgazione e di educazione ambientale rivolte all'infanzia e al pubblico adulto sui territori di riferimento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo di iniziative specifiche e innovative legate alla sostenibilità ed alla educazione, rivolte alle scuole dell'infanzia e scuole superiori</li> <li>• Consolidamento dei rapporti con soggetti ed enti presenti sul territorio sulle tematiche dello sviluppo sostenibile</li> <li>• Arricchimento di Edu.Iren con nuovi moduli e pacchetti formativi e prime sperimentazioni di formazione on-line con altri soggetti (Università)</li> <li>• Sperimentazioni di nuovi codici e linguaggi per informare i cittadini, in collaborazione con strutture di volontariato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ridefinizione complessiva del catalogo Edu.Iren con particolare attenzione alle politiche del MIUR sui temi della sostenibilità come base di una nuova materia curricolare</li> <li>• Rafforzamento dei rapporti con gli Uffici Scolastici Regionali e MIUR</li> <li>• Sperimentazioni di forme innovative di collaborazione Azienda-Scuola sui temi dell'Alternanza Scuola-Lavoro e formazione professionale</li> <li>• Progetto-pilota di formazione on line destinato ai docenti</li> </ul>



## PREMI E RICONOSCIMENTI

Nel 2015 il Gruppo Iren ha ottenuto i seguenti riconoscimenti, afferenti la responsabilità sociale e ambientale.



Premio Smart Communities di Smau Torino 2015 per EDEN (Energy Data Engagement), un progetto concreto legato all'utilizzo di tecnologie digitali per misurare l'efficienza

energetica in tre scuole torinesi nel quartiere Campidoglio. E' stata sviluppata una piattaforma digitale che, partendo dai dati di consumo energetico raccolti da sensori collocati negli istituti scolastici e in altri edifici, genera consapevolezza e stimoli comportamenti sostenibili negli studenti, nelle famiglie e nei cittadini. Il progetto EDEN è stato inoltre finalista al Premio Smau di Milano 2015.



Finalista all'XI edizione del premio Egov 2015 con il Progetto EDEN. Il Premio Egov da anni riconosce i migliori progetti di

innovazione sviluppati dalle Pubbliche Amministrazioni, centrali e territoriali, con l'obiettivo di mettere a confronto i decisori pubblici sulle tematiche dell'agenda digitale e contaminare le Pubbliche Amministrazioni.



Certificazione Mela Rosa da parte della Fondazione Marisa Bellisario, per

l'impegno al recepimento di quanto previsto dalla legge sulle parità di genere, valorizzando il talento femminile ai vertici dell'Azienda.



Premio al progetto Water for Life, nell'ambito del Vivaio donne a Expo.

La finalità del progetto è stata quella di effettuare ricerche sugli "Interferenti Endocrini", gruppo eterogeneo di sostanze presenti nell'ambiente. L'innovazione, l'eterogeneità dei partner coinvolti e la partecipazione maggioritaria delle donne sono i tre elementi che hanno caratterizzato il progetto.



AEM Torino Distribuzione (dal 1° gennaio 2016 confluita nella

società IRETI) si è attestata tra le aziende del settore con le migliori performance in termini di qualità del servizio, sulla base degli indicatori pubblicati nel 2015 da AEEGSI che hanno determinato premi e penalità per le aziende di distribuzione di

energia elettrica nell'anno 2014. A fronte della pubblicazione e validazione di tali indicatori, sono stati riconosciuti da AEEGSI ad AEM Torino Distribuzione premi pari a circa 480.000 euro.



L'organizzazione umanitaria HUMANA People to People Italia ha assegnato al Gruppo Iren il premio Humana Eco Solidarity Award 2015, per la generosità dimostrata nella donazione di abiti usati nell'anno 2014.



Iren ha partecipato alla tredicesima edizione del Sodalitas Social Award, ed è stata inclusa tra i finalisti per i

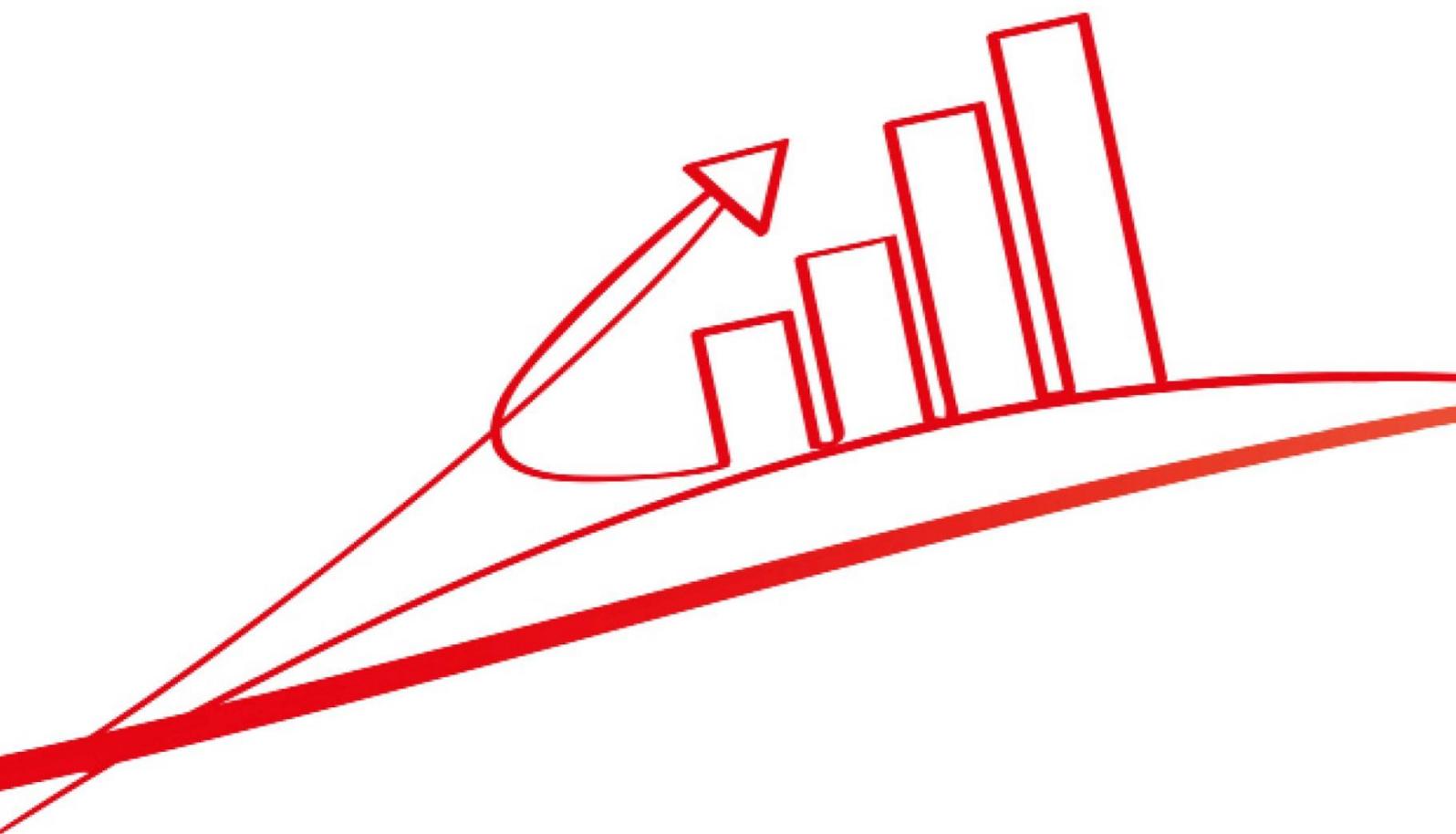
seguenti 2 progetti: "Piano di riequilibrio demografico" e "Iren: scuole in rete".



Il Gruppo Iren è stato nominato tra i finalisti della quarta edizione del Top Utility Award, (premio annuale di Top Utility Analysis alle eccellenze italiane nella gestione di acqua, energia e

ambiente) per le categorie Top Utility Comunicazione e Top Utility RSE Innovazione & Tecnologia.

# Valore Iren



## TEMI RILEVANTI

**Sviluppo economico:** è il tema principale su cui si fonda la strategia del Gruppo Iren con l'obiettivo di garantire la creazione di valore per gli azionisti e tutti gli stakeholder. Lo sviluppo economico è fondamentale per il Gruppo ed è di estrema rilevanza per gli impatti economici, sociali e ambientali che questo può generare per le comunità e i territori.



# CRESCERE, CREARE VALORE E DISTRIBUIRE RICCHEZZA

Nel 2015 il Gruppo Iren ha conseguito risultati economici in crescita rispetto all'anno precedente: ricavi +6,6%, margine operativo lordo (EBITDA) +8,8%, utile di pertinenza del Gruppo +71,4%.

Indicatori economici	u.m.	2015	2014
Ricavi	€/mln	3.094	2.902
Margine Operativo Lordo	€/mln	678	623
Risultato Operativo	€/mln	347	325
Utile di pertinenza del Gruppo	€/mln	118	69
Capitalizzazione totale	€/mln	1.902	1.161
Dividendo per azione	€	0,0550 <sup>(1)</sup>	0,0523

<sup>(1)</sup> Dividendo proposto dal Consiglio di Amministrazione.

L'indebitamento finanziario netto a fine 2015 ammonta a 2.169 milioni di euro, in riduzione del 5,1% rispetto al 31 dicembre 2014.

Gli investimenti effettuati nel 2015, superiori a 258 milioni di euro, mantengono un trend in linea con il 2014 e sono destinati agli interventi di sviluppo nei diversi settori di attività, garantendo un importante contributo allo sviluppo infrastrutturale, economico e di servizio dei territori in cui il Gruppo opera.

Investimenti (milioni di euro)	2015	2014
Generazione e teleriscaldamento	36,2	66,0
Reti (elettriche, gas, ciclo idrico)	161,0	143,9
Mercato	14,2	10,2
Servizi ambientali	21,4	18,5
Altri	25,4	23,1
<b>TOTALE</b>	<b>258,2</b>	<b>261,7</b>

Gli orientamenti strategici rivelano una costante attenzione alle tematiche della sostenibilità e dell'ambiente che influenzano la pianificazione degli investimenti pluriennali da realizzare. Queste stesse tematiche rientrano nei principi del Codice Etico che le società del Gruppo sono tenute a rispettare nella realizzazione degli investimenti.

Il Gruppo Iren ha strutturato un processo di pianificazione, budget e consuntivo finalizzato al monitoraggio di breve e di medio lungo periodo delle performance economiche, patrimoniali e finanziarie. Nel corso del 2015, per rendere ancora più efficiente il processo di pianificazione e controllo, è stato implementato un sistema informativo di Enterprise Performance Management.

Nei processi di pianificazione, il Gruppo presta particolare attenzione alle variabili, emergenti dagli scenari economici e industriali di settore, in grado di garantire la disponibilità di energia a medio e lungo termine.

L'analisi degli scenari avviene attraverso un continuo monitoraggio delle dinamiche industriali, economiche e finanziarie. Più volte l'anno viene riesaminato lo scenario energetico di breve e medio periodo posto alla base delle strategie aziendali, anche attraverso un'analisi di benchmarking dei principali istituti di ricerca specializzati. Per quanto riguarda la generazione termica, la disponibilità di energia viene considerata sia per le aree già teleriscaldate sia per quelle di nuova acquisizione. Nelle prime il focus è sull'affidabilità della produzione, attraverso la pianificazione della manutenzione ordinaria e straordinaria, e sulla definizione delle adeguate ridondanze in termini di capacità di integrazione e riserva. Nelle aree di nuova introduzione del teleriscaldamento tutto il sistema di generazione termica viene progettato, sia in termini di produttori principali sia in termini di produttori di riserva. La progettazione dei sistemi di produzione di energia elettrica e termica privilegia il rispetto per l'ambiente e l'efficienza energetica attraverso l'utilizzo delle migliori tecnologie disponibili. Il parco produttivo energetico del Gruppo Iren, è efficiente e dimensionalmente adeguato, grazie al rilevante percorso di investimenti in nuova capacità produttiva e nell'efficientamento dell'esistente. Al fine di garantire il mantenimento di adeguati standard produttivi e di affidabilità, Iren adotta politiche gestionali e manutentive evolute (es. manutenzioni predittive e preventive).

Lo scenario energetico debole e le previsioni di ripresa nel medio/lungo termine portano il Gruppo a puntare sull'innovazione, incrementando l'efficienza e la flessibilità degli impianti e sviluppando progetti mirati all'efficienza energetica di sistema (flessibilizzazione degli impianti a ciclo combinato, gestione degli impianti di termovalorizzazione per cogliere opportunità di sviluppo del teleriscaldamento, installazione di sistemi di accumulo di calore, progettazione di impianti mini hydro).

Nell'analisi degli scenari, il Gruppo considera anche l'impatto prodotto dai trend di cambiamento climatico: variazioni nelle distribuzioni delle temperature – che impattano sulle dinamiche di consumo del calore del teleriscaldamento, del gas, e dell'energia elettrica – e estremizzazioni dei fenomeni atmosferici, come siccità e alluvioni. Questi ultimi determinano, in particolare, ricadute sull'idrologia degli impianti idroelettrici ed acquedottistici, con i connessi risvolti economici, e costituiscono anche fattori di attenzione per le conseguenze che possono produrre sugli asset del Gruppo e per gli impatti sulla programmazione della disponibilità e della manutenzione programmata degli impianti di produzione termoelettrica. Per queste ragioni i rischi connessi al cambiamento climatico e ai fenomeni naturali occupano una posizione rilevante nella mappa dei rischi del Gruppo.

Implicazioni finanziarie che il Gruppo presidia costantemente sono anche quelle derivanti dai costi associati all'ETS (Emission Trading System) e dalla sua evoluzione normativa.

## CREARE VALORE AGGIUNTO

Il Gruppo Iren produce ricchezza contribuendo alla crescita economica del contesto sociale e ambientale in cui opera. Iren svolge le proprie attività utilizzando efficacemente i fattori produttivi, con l'obiettivo di generare valore aggiunto rispetto alle risorse esterne impiegate.

Il Gruppo svolge attività che producono importati ricadute indirette sui territori di riferimento in particolare in considerazione degli investimenti realizzati e dell'occupazione.

Le attività del Gruppo oltre a ricadute di tipo economico, attraverso lo sviluppo locale, delle infrastrutture di base (reti elettriche, reti gas, reti acquedotto, impianti di depurazione e reti fognatura) e dei servizi essenziali (raccolta e smaltimento rifiuti), hanno anche importanti ricadute ambientali. Inoltre tutte le aree di business del Gruppo presentano significative opportunità per lo sviluppo di tecnologie e processi innovativi e, di conseguenza, per la crescita territoriale, anche in termini di know how.

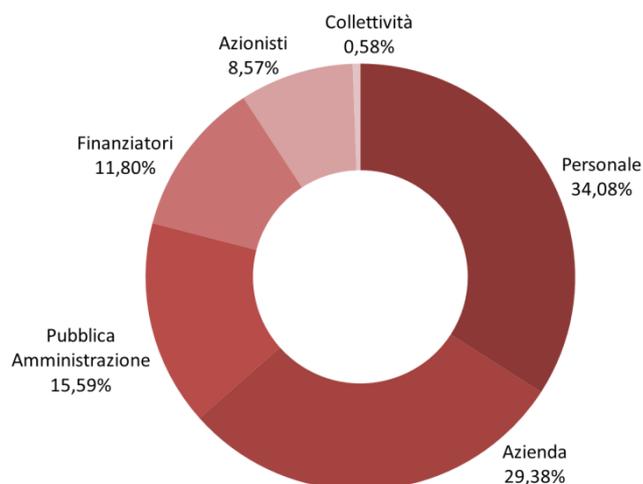
Iren contribuisce alla qualità dell'occupazione della popolazione del territorio e del suo indotto, attraverso azioni finalizzate ad accrescere le competenze professionali e a consolidare il miglioramento del livello dell'istruzione. Il Gruppo non adotta una politica di assunzioni locali in termini preferenziali ma, per la specificità del mercato del lavoro italiano, esiste una quasi completa coincidenza tra le province di residenza dei dipendenti e la sede di lavoro loro assegnata.

**Il Gruppo Iren produce ricchezza contribuendo alla crescita economica del contesto sociale e ambientale in cui opera**

L'indicatore che evidenzia la capacità del Gruppo di produrre valore sul territorio e di soddisfare, al tempo stesso, gli interessi economici dei propri principali interlocutori è rappresentato dal Valore Aggiunto. Questo parametro permette di misurare sia l'andamento economico della gestione sia la capacità del Gruppo di creare le condizioni affinché venga distribuita ricchezza agli stakeholder di riferimento.

Nel 2015, il Gruppo Iren ha generato un Valore Aggiunto globale lordo di 1.074 milioni di euro, in aumento del 9,6% rispetto al 2014.

## VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER NEL 2015



Nell'esercizio 2015 il Valore Aggiunto generato dal Gruppo Iren è stato così distribuito:

- **34,08% al Personale** (oltre 366 milioni di euro). È la quota costituita da salari e stipendi, oneri e altri costi del personale;
- **29,38% all'Azienda** (circa 316 milioni di euro). È la quota che riguarda la parte di ricchezza mantenuta all'interno del Gruppo, comprendente gli ammortamenti e gli utili non distribuiti;
- **15,59% alla Pubblica Amministrazione** (oltre 167 milioni di euro). È la quota distribuita sotto forma di imposte dirette e indirette, al netto delle sovvenzioni in conto esercizio ricevute;
- **11,80% ai Finanziatori** (quasi 127 milioni di euro). È la quota costituita dal complesso di oneri finanziari sostenuti nei confronti di tutti i soggetti creditori del Gruppo Iren;
- **8,57% agli Azionisti** (oltre 92 milioni di euro). È la quota destinata agli azionisti sotto forma di dividendo;
- **0,58% alla Collettività** (oltre 6 milioni di euro). È la quota che il Gruppo ha elargito a titolo di contributi alle comunità locali partecipando alla realizzazione di eventi sociali, culturali, e sportivi.



Determinazione del Valore Aggiunto (migliaia di euro)	2015
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	2.829.573
Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati, prodotti finiti e merci	14.806
Altri ricavi	156.764
<b>Valore della produzione</b>	<b>3.001.143</b>
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-1.030.194
Costi per servizi	-904.880
Altri oneri	-66.858
Costi per lavori interni capitalizzati	22.891
Accantonamenti per rischi	-63.334
<b>Costi intermedi di produzione</b>	<b>-2.042.375</b>
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>958.768</b>
Componenti accessori e straordinari	115.468
Risultato netto delle attività discontinue	-
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>1.074.236</b>

## IMPOSTE E TASSE

Per quanto riguarda la quota di valore aggiunto distribuito alla Pubblica Amministrazione, una voce rilevante è rappresentata dalle imposte e tasse versate dal Gruppo Iren.

Le imposte sul reddito dell'esercizio 2015 sono pari a 106 milioni, con un decremento del 17,6% rispetto al 2014, riconducibile principalmente all'inapplicabilità della Robin tax a partire dall'esercizio 2015. Il Tax rate nominale è del 43%.

Nel 2015 il Gruppo ha ricevuto sussidi e contributi dalla Pubblica Amministrazione per circa 3,2 milioni di euro.

Imposte e tasse versate (milioni di euro)	2015	2014
Stato e Regione	105,66	128,19
<b>Totale imposte e tasse dirette</b>	<b>105,66</b>	<b>128,19</b>
Canoni di concessione ATO	1,93	5,11
Altri canoni di concessione	28,62	25,95
Derivazione, tasse e licenze (canoni e sovracani di derivazione)	15,62	13,79
Imposte e tasse	25,06	24,22
<b>Totale imposte e tasse indirette</b>	<b>71,23</b>	<b>69,07</b>
<b>TOTALE</b>	<b>176,89</b>	<b>197,26</b>



# Ambiente



## TEMI RILEVANTI

**Emissioni:** il Gruppo Iren opera per garantire un costante contenimento delle proprie emissioni in atmosfera, sia sviluppando produzioni attraverso l'impiego di "fonti pulite" sia applicando le migliori tecnologie disponibili e i processi più controllati nei cicli produttivi. Il Gruppo è particolarmente focalizzato a controllare la CO<sub>2</sub> sia riducendone l'emissione sia incrementando quella evitata grazie all'impiego di fonti rinnovabili e alla valorizzazione energetica dei rifiuti.

**Consumo e scarichi idrici:** l'uso razionale delle risorse idriche e la tutela delle acque sono temi di grande rilevanza per il Gruppo Iren sia nel proprio approccio produttivo sia nella gestione del servizio idrico integrato per milioni di cittadini. La costante attenzione dell'azienda alla quantità di risorsa idrica prelevata dall'ambiente e alla qualità degli scarichi restituiti all'ambiente stesso, sono fattori fondamentali di una gestione sostenibile per l'ambiente.

**Efficientamento dei trasporti e della logistica:** la promozione di una mobilità sostenibile è di particolare interesse per il settore dei servizi ambientali dove l'efficientamento dei trasporti può rappresentare un elemento importante e di differenziazione per il Gruppo e per i propri stakeholder.

**Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento:** sono i cardini su cui si fonda la politica energetica del Gruppo Iren che si impegna costantemente a promuovere progetti ed iniziative per risparmiare risorse naturali, in particolare quelle energetiche. La produzione energetica del Gruppo deriva all'80% da fonti rinnovabili. Inoltre, grazie all'utilizzo di tecnologie e all'adozione di processi innovativi, Iren garantisce elevati livelli di efficienza energetica nella gestione delle proprie attività e per i territori in cui opera.

**Gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti:** una gestione responsabile consente di valorizzare i rifiuti come materia e nella produzione energetica, riducendo le esigenze di smaltimento, il consumo di risorse naturali e la produzione di emissioni. Il Gruppo Iren governa i propri rifiuti e quelli gestiti per le comunità locali seguendo i principi di prevenzione, sostenibilità e sicurezza in un approccio teso a garantire efficacia ed economicità. Fondamentale è per il Gruppo il dialogo e il confronto costante su questo tema con le Istituzioni e i cittadini.

**Biodiversità:** il tema della salvaguardia della biodiversità e degli habitat è rilevante per il Gruppo Iren che al riguardo ha attivato processi di collaborazione con Enti, Istituzioni e Associazioni. Non solo, il Gruppo opera per garantire che le attività gestite in aree protette siano compatibili e sostenibili per l'ambiente su cui insistono e per il mantenimento del suo equilibrio naturale.

# PROCESSI PRODUTTIVI E PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI



Gli impatti ambientali diretti e indiretti del Gruppo Iren sono generati dalle seguenti attività:

- produzione di **energia elettrica e termica** (centrali termoelettriche con impianti tradizionali e cogenerativi, centrali termiche di integrazione e riserva, impianti idroelettrici e impianti fotovoltaici);
- distribuzione dell'**energia elettrica**;
- distribuzione del **gas metano**;
- gestione del **ciclo idrico integrato**;
- servizi di **raccolta, gestione e smaltimento dei rifiuti** e attività connesse a tale business;
- **comportamenti ambientali** degli appaltatori, dei subappaltatori e degli altri fornitori del Gruppo.

Nei diversi ambiti vengono utilizzate risorse per la gestione delle attività operative e generati output o impatti come riportato nella tabella seguente.

Utilizzo di risorse	Ambito operativo	Output/impatto sull'ambiente
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumi di energia e risorse</li> <li>• Prelievi di risorse idriche</li> <li>• Uso di materie prime</li> <li>• Uso e presenza di sostanze chimiche, lubrificanti, odorizzanti</li> </ul>	Servizi Energetici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emissioni in atmosfera</li> <li>• Produzione di rifiuti</li> <li>• Scarichi in corpi idrici</li> <li>• Emissioni acustiche</li> <li>• Impatti sulla biodiversità</li> <li>• Campi elettromagnetici</li> <li>• Impatto visivo (impianti e strutture)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acqua di falda</li> <li>• Acqua di superficie</li> <li>• Consumi di energia e risorse</li> <li>• Uso di sostanze chimiche (trattamento delle acque)</li> </ul>	Servizi Idrici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emissioni in atmosfera</li> <li>• Produzione di rifiuti</li> <li>• Scarichi in corpi idrici</li> <li>• Impatti sulla biodiversità</li> <li>• Emissioni odorose</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumi di energia e risorse</li> <li>• Prelievi di risorse idriche</li> <li>• Uso di sostanze chimiche, lubrificanti, odorizzanti</li> </ul>	Servizi Ambientali (Rifiuti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emissioni in atmosfera</li> <li>• Produzione di rifiuti</li> <li>• Scarichi di acque reflue</li> <li>• Emissioni acustiche</li> <li>• Impatto visivo (impianti e strutture)</li> <li>• Emissioni odorose</li> </ul>

## CONSUMI ENERGETICI DIRETTI E INDIRETTI

I **consumi energetici diretti** del Gruppo riguardano gli impieghi di combustibile, utilizzato per la produzione di energia elettrica e termica negli impianti (cogenerativi, centrali termiche, caldaie, termovalorizzatori e discariche), nonché i flussi di energia primaria non rinnovabile non direttamente connessi alla produzione energetica (ad es. riscaldamento, carburanti per il trasporto, ecc.), impiegati nello svolgimento delle proprie attività.

I **consumi energetici indiretti** (energia elettrica che il Gruppo acquista e consuma) si riferiscono alle sedi e agli impianti di produzione del Gruppo. L'elettricità impiegata dagli impianti di produzione di energia è in parte autoprodotta e i relativi valori sono compresi nei consumi diretti di combustibile. Laddove tali impieghi eccedano l'autoproduzione, l'energia elettrica viene acquistata da terzi ed è contabilizzata nei consumi energetici indiretti del Gruppo che nel 2015 sono stati pari a 47.130 Tep.

Consumi energetici diretti per fonte energetica	u.m.	2015	2014	2013
Gas naturale	Smc/000	1.367.173	1.108.152	1.397.807
Gas naturale	Tep	1.052.723	853.277	1.076.312
Gasolio	t	738	722	355
Gasolio	Tep	797	780	383
Biogas da discarica	mc/000	31.798	14.044	14.218
Biogas da discarica	Tep	10.811	4.775	4.834
Biogas da depuratori	mc/000	4.550	4.062	4.125
Biogas da depuratori	Tep	2.321	2.056	2.088
Carburante per automezzi	t	6.298	3.574	3.623
Carburante per automezzi	Tep	6.760	3.852	3.910

## PRELIEVI IDRICI

L'approvvigionamento idrico presso i siti del Gruppo avviene attraverso il prelievo di acqua dalle seguenti fonti:

- acquedotto;
- falde attraverso l'emungimento di pozzi;
- corpi idrici superficiali.

Prelievi idrici per fonte (mc) <sup>(1)</sup>	2015	2014	2013
Acqua potabile	5.418.642	5.810.055	5.844.792
Acqua grezza	420.631.230	378.300.876	381.726.206
<b>TOTALE</b>	<b>426.049.872</b>	<b>384.110.931</b>	<b>387.570.998</b>

<sup>(1)</sup> I dati 2013 non includono i prelievi idrici degli uffici dell'area idroelettrica.

Il Gruppo Iren, consapevole del valore e della limitatezza della risorsa idrica, pone particolare attenzione all'attuazione di iniziative per ridurre i prelievi idrici per uso industriale e civile che sono sintetizzate nella tabella seguente.

Utilizzo	Fonte Idrica	Iniziative di riduzione dei prelievi
Produzione energetica	Corpi idrici superficiali: 3 prelievi per raffreddamento impianti e 24 derivazioni per produzione idroelettrica Falda: 16 prelievi da pozzi per uso industriale	Nella produzione termoelettrica (in particolare presso la centrale Torino Nord) sono presenti sistemi di recupero delle acque meteoriche di seconda pioggia e delle condense di refrigerazione dell'aria in ingresso alla turbina a gas. L'acqua industriale recuperata è utilizzata ai fini antincendio, per alimentare l'impianto di produzione di acqua demineralizzata e per i servizi di Centrale.
Trattamento e smaltimento rifiuti	Falda: 5 prelievi da pozzi Acquedotto: 1 prelievo	Al termovalorizzatore di Piacenza è stato avviato un progetto di miglioramento che fissa un target di consumi inferiore a 11 mc di acqua potabile e a 1,30 mc di acqua industriale per tonnellata di rifiuti smaltiti. Tali indicatori sono costantemente monitorati. Dove possibile viene utilizzata acqua proveniente da falde non utilizzabili ai fini potabili e viene privilegiato il recupero e riciclo delle acque utilizzate per altri fini produttivi (es. nel PAI per lo spegnimento delle scorie vengono utilizzate acque recuperate dal trattamento dei rifiuti).
Distribuzione gas	Acquedotto: 6 prelievi	Al fine di ridurre l'acqua utilizzata per l'umidificazione del gas per la distribuzione, sono stati introdotti sistemi di abbassamento della temperatura del preriscaldamento del gas nelle cabine di distribuzione.
Ciclo idrico integrato	Corpi idrici superficiali: 1.553 gruppo di sorgenti, 95 captazioni da acque superficiali e 7 invasi Falda: 478 campi pozzi	Sono in atto diversi sistemi di ottimizzazione dei prelievi idrici necessari per il trattamento e l'affinamento dell'acqua potabile, per il lavaggio delle reti e per i lavaggi presso gli impianti di depurazione.



I principali siti produttivi del Gruppo adottano un sistema di Gestione Ambientale certificato (UNI EN ISO 14001) e sono in possesso di registrazioni EMAS; pertanto sono dotati di diverse procedure per la gestione delle risorse idriche, le quali rappresentano uno strumento operativo e di informazione da seguire nella gestione delle problematiche connesse alle risorse idriche (prelievi e scarichi). Le procedure si applicano:

- alle diverse tipologie di processi di produzione e/o prestazione di servizi, che richiedono l'utilizzo della risorsa naturale "acqua", anche a scopo secondario;
- ai prelievi idrici di qualsiasi natura e scopo (superficiali, sotterranei, da acquedotto);
- ai diversi trattamenti e alle diverse modificazioni qualitative della risorsa naturale "acqua" effettuati a qualsiasi scopo;
- agli scarichi idrici di qualsiasi natura, scopo e provenienza (civili o industriali), recapitanti sul suolo, sottosuolo, corpi idrici superficiali, fognatura.

Nella produzione energetica, ogni attività ed operazione riguardante l'utilizzo delle risorse idriche è regolamentata da disposizioni normative o atti autorizzativi con responsabilità direttamente in capo al Legale Rappresentante dell'Azienda o ai

Responsabili, dotati di specifiche deleghe e procure, i quali hanno il compito di gestire e di vigilare sul corretto svolgimento delle attività e, conseguentemente, sulla corretta applicazione delle procedure. Inoltre, per ogni sito/impianto, viene predisposto il documento "analisi ambientale" che permette di identificare gli aspetti ambientali relativi alle risorse idriche e gli adempimenti legati alla normativa ambientale, alla sua applicabilità sugli impianti Iren, nonché alla conformità rispetto alla norma.

## SCARICHI IDRICI

Le attività svolte presso i siti produttivi del Gruppo Iren generano scarichi idrici di acque reflue industriali e domestiche.

A seguire si riportano gli scarichi idrici maggiormente rilevanti, derivanti da:

- scarichi industriali (inclusa l'acqua utilizzata per il raffreddamento degli impianti);
- depurazione acqua;
- gestione e trattamento rifiuti.

Scarichi idrici (mc)	2015	2014	2013
Centrali di cogenerazione e caldaie	206.777.737	219.068.349	319.765.716
Centrali termoelettriche	208.761.474	157.412.472	58.104.502
Termovalorizzatori	131.521	131.982	n.d.
Impianto di trattamento chimico fisico	287.887	n.d.	n.d.
Centrale di compattazione dei rifiuti	2.727	2.933	3.309
Autolavaggio	32.483	31.351	28.300
Depuratori	183.478.219	208.240.402	208.797.814

## PRODUZIONE RIFIUTI

L'attenzione alla salvaguardia del territorio si concretizza anche attraverso una gestione corretta dei rifiuti prodotti nello svolgimento delle attività del Gruppo.

I quantitativi corrispondono alle quantità comunicate annualmente alle Camere di Commercio attraverso la dichiarazione MUD.

Per quanto riguarda le modalità di smaltimento, la gran parte dei rifiuti prodotti viene trattata e recuperata (depurazione, riciclo, riuso, compostaggio, recupero di materia).

La produzione di rifiuti del Gruppo deriva prevalentemente da attività di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria di:

- impianti di produzione di energia e termovalorizzatori;
- reti di distribuzione energia elettrica, gas ed acqua;
- sedi.

La gestione dei rifiuti ed il loro smaltimento avviene, nel rispetto del quadro normativo vigente.

In tutte le sedi del gruppo sono installati sistemi di raccolta differenziata finalizzati ad incrementare il riciclo dei materiali e sono state attuate politiche di contenimento dell'utilizzo della carta attraverso progetti di dematerializzazione e informatizzazione dei processi. Inoltre il Gruppo sta progressivamente riducendo l'utilizzo di quotidiani e riviste in forma cartacea, privilegiando la fruizione digitale.

Rifiuti prodotti	2015		2014		2013	
	t	%	t	%	t	%
Rifiuti pericolosi	15.259	4,71	10.795	5	8.313	4,76
Rifiuti non pericolosi	308.738	95,29	205.165	95	166.373	95,24
<b>TOTALE</b>	<b>323.997</b>	<b>100</b>	<b>215.960</b>	<b>100</b>	<b>174.686</b>	<b>100</b>

Rifiuti smaltiti	2015		2014		2013	
	t	%	t	%	t	%
Smaltimento/trattamento	132.177	40,8	59.861	27,7	56.282	31,6
Incenerimento	10.921	3,4	1.186	0,6	242	0,1
Recupero/riciclo	180.899	55,8	154.913	71,7	121.499	68,3
<b>TOTALE</b>	<b>323.997</b>	<b>100</b>	<b>215.960</b>	<b>100</b>	<b>178.023</b>	<b>100</b>

## EMISSIONI IN ATMOSFERA

Le attività del Gruppo Iren generano emissioni in atmosfera sia direttamente, per la produzione, sia indirettamente, attraverso l'eventuale approvvigionamento da terzi di energia elettrica. In questa sede vengono considerate:

- **scope 1:** tutte le emissioni dirette di gas serra prodotte da fonti di proprietà del Gruppo, vale a dire le emissioni di CO<sub>2</sub> generate dai combustibili bruciati negli impianti per la produzione di energia elettrica e calore per il teleriscaldamento e di quelle originate dalla flotta aziendale/automezzi di proprietà;
- **scope 2:** le emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dai consumi indiretti del Gruppo, ovvero le emissioni generate dall'acquisto di energia elettrica da fornitori terzi e consumata sia negli impianti di Iren sia nelle sedi;
- **scope 3:** tutte le emissioni che, seppur collegate all'attività caratteristica e di business, non vengono controllate direttamente dal Gruppo; nello specifico Iren rendiconta le emissioni generate dal trasporto dei rifiuti prodotti dal Gruppo e avviati a recupero/riciclo.

Emissioni dirette di CO <sub>2</sub> – Scope 1(t)	2015	2014	2013
<b>Emissioni dirette da impianti di produzione</b>	<b>2.955.703</b>	<b>2.374.068</b>	<b>2.839.926</b>
- di cui da cogenerazione, centrali termiche e impianti termoelettrici	2.667.544	2.128.549	2.701.237
- di cui da termovalorizzatori e discariche	288.023	245.494	138.020
- di cui altre reazioni di combustione per usi di processo o servizi generali	136	25	669
<b>Altre emissioni dirette</b>	<b>5.315</b>	<b>6.607</b>	<b>7.113</b>
<b>Emissioni dei mezzi aziendali</b>	<b>12.418</b>	<b>9.301</b>	<b>9.274</b>
<b>TOTALE</b>	<b>2.973.436</b>	<b>2.389.976</b>	<b>2.856.313</b>

Emissioni totali di CO <sub>2</sub> (t)	2015	2014	2013
Scope 1 <sup>(1)</sup>	2.973.436	2.389.976	2.856.313
Scope 2 <sup>(2)</sup>	107.817	119.448	119.737
Scope 3 <sup>(3)</sup>	724	620	470
<b>TOTALE</b>	<b>3.081.977</b>	<b>2.510.044</b>	<b>2.976.520</b>

<sup>(1)</sup> Calcolate moltiplicando i consumi di combustibile per i coefficienti di emissione, ad esempio: gas naturale 1,96 tCO<sub>2</sub>/1000 Smc, gasolio 3,16 t CO<sub>2</sub>/t (fonte: standard nazionali per l'inventario delle emissioni di CO<sub>2</sub> nell'inventario nazionale UNFCCC).

<sup>(2)</sup> Calcolate moltiplicando l'energia elettrica acquistata da terzi (MWh) per il fattore di emissione dell'energia elettrica (MWh/Tep) pari a 528,4 kg di CO<sub>2</sub>/MWh per il 2015, elaborato sulla base di dati Tema e PNI.

<sup>(3)</sup> Calcolate moltiplicando le tonnellate di rifiuti avviati a recupero/riciclo per il fattore di emissione (4 tCO<sub>2</sub>/t).

Ulteriori emissioni in atmosfera da impianti di produzione riguardano gli ossidi di zolfo (SO<sub>x</sub>), gli ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>) e le polveri:

Emissioni in atmosfera (t)	2015	2014	2013
Emissioni di SO <sub>x</sub>	5,35	7,45	15,09
Emissioni di NO <sub>x</sub>	613,37	619,34	846,05
Emissioni di polveri	9,88	11,72	28,59

## EMISSIONI DI SOSTANZE CHE RIDUCONO LO STRATO DI OZONO

Le sostanze lesive per lo strato di ozono sono normalmente contenute nei fluidi refrigeranti degli impianti di condizionamento/refrigerazione. Per il Gruppo Iren l'unico caso di applicabilità riscontrato riguarda la sostanza denominata R22 (monocloro di fluoro metano) presente in impianti di proprietà o di terzi gestiti (es. circuiti di raffreddamento dei condizionatori).

**Le emissioni di questa sostanza vengono monitorate sulla base delle quantità di refrigerante aggiunto a seguito dei periodici controlli di manutenzione (rabbocco).**



Per evitare eventuali dispersioni di sostanze lesive per l'ozono dagli apparecchi di condizionamento aziendali, sono state attivate tutte le iniziative previste dal DPR 147/06. È stato quindi effettuato il censimento di tutte le apparecchiature con l'indicazione del gas contenuto e della quantità. Le apparecchiature sono sottoposte a controllo periodico per assicurare l'assenza di dispersioni, oltre che il buon funzionamento e la pulizia. Per gli apparecchi contenenti più di 3 kg dei gas citati è redatto un apposito libretto di impianto, mediante il quale si tengono sotto controllo eventuali dispersioni.

Le emissioni nocive per lo strato di ozono vengono periodicamente monitorate dai tecnici specializzati del Gruppo

## GESTIONE DELLE APPARECCHIATURE CONTENENTI PCB

I policlorobifenili (PCB) sono un gruppo di sostanze tossiche persistenti e bioaccumulabili utilizzate come isolanti all'interno di trasformatori e altre apparecchiature elettriche.

Nel Gruppo Iren, i dati relativi al numero di macchinari ed alla quantità di olio isolante in essi contenuti, registrati e catalogati, sono periodicamente e costantemente aggiornati al momento della dismissione o bonifica, secondo le procedure in atto per la gestione del macchinario elettrico. Nel programma di miglioramento delle prestazioni ambientali in ambito distribuzione energia elettrica è stato inserito l'obiettivo di una riduzione annuale progressiva del numero di apparecchiature elettriche contenenti olio contaminato da PCB/PCT. L'obiettivo è quello di mantenere l'andamento annuale di dismissioni costante, sino all'eliminazione di tutte le apparecchiature inquinate da PCB/PCT.

I dati relativi ai contenuti di PCB sono costantemente aggiornati. Si stanno progressivamente dismettendo tutte le apparecchiature inquinate da PCB/PCT

Olio contenente PCB smaltito (kg) <sup>(1)</sup>	2015	2014	2013
con PCB superiore a 0,05%	0	0	0
con PCB tra 0,005% e 0,05%	8.605	3.487	2.185
<b>TOTALE</b>	<b>8.605</b>	<b>3.487</b>	<b>2.185</b>

<sup>(1)</sup> Si segnala che il quantitativo totale di olio contenente PCB nei trasformatori e nelle altre apparecchiature al 31/12/2015 è pari a circa 65.000 kg.

Nel 2015 sono state dismesse e avviate a smaltimento 34 apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB in concentrazione compresa tra 50 e 500 parti per milione (ppm).

## SVERSAMENTI SIGNIFICATIVI

Nel 2015 non si sono verificati sversamenti accidentali significativi. Sono, invece, state effettuate segnalazioni alle Autorità di controllo in seguito a disfunzioni degli impianti di depurazione, per un ammontare complessivo di 493.799 mc d'acqua, che non hanno garantito il normale grado di abbattimento degli inquinanti in ingresso; su tali disfunzioni hanno inciso anche i fenomeni alluvionali verificatisi nel territorio piacentino.

## RUMORE E INIZIATIVE PER LA RIDUZIONE DELL'IMPATTO ACUSTICO

Gli impatti acustici più significativi sono generati da: centrali di produzione termoelettrica, impianti idroelettrici, stazioni di trasformazione dell'energia elettrica in alta e media tensione, stazioni di arrivo del metano, impianti di potabilizzazione, impianti di depurazione acque reflue, stazioni di sollevamento acqua potabile e acque reflue, servizi di raccolta rifiuti, spazzamento strade e centri di raccolta rifiuti.

Il Gruppo Iren si avvale di tecnici competenti per effettuare attività di monitoraggio, valutazione e mitigazione delle emissioni acustiche per tutto il ciclo di vita dei propri impianti e delle proprie infrastrutture. L'inquinamento acustico è, infatti, un tema molto sensibile e oggetto di attenzione da parte dei cittadini. Anche per questo il Gruppo dedica impegno e risorse alla riduzione della rumorosità delle proprie attività legate al funzionamento degli impianti e delle infrastrutture, provvedendo alla realizzazione di opere di mitigazione acustica (ad es. pannellature fonoisolanti, silenziatori).

In ogni singolo sito di produzione sono state eseguite delle specifiche Valutazioni di Impatto Acustico verso la popolazione esterna, atte a verificare il rispetto dei valori limite previsti dalla normativa vigente. Nei casi in cui si è riscontrato il superamento dei valori limite previsti, si è provveduto all'esecuzione di interventi di bonifica acustica sulle sorgenti più significative per ridurre le emissioni verso l'esterno, nel rispetto dei limiti di Legge.

Vengono anche eseguite periodiche indagini fonometriche ai confini dei siti e presso i recettori sensibili; inoltre in presenza di segnalazioni o reclami da parte dei cittadini, si predispongono opportune misurazioni per valutare la necessità di specifici interventi di mitigazione.

Nel 2015, a seguito di campagne di misurazione degli effetti del rumore prodotto sull'ambiente circostante dagli impianti di **distribuzione del gas**, non sono emerse criticità. Le misurazioni effettuate all'interno di alcune cabine di ricezione del metano, hanno invece evidenziato una rumorosità importante per gli operatori ed hanno portato all'acquisto, ove necessario, di silenziatori da installare su alcuni riduttori di pressione.

Per quanto concerne la **distribuzione di energia elettrica** non sono emerse situazioni critiche di sfioramento dei limiti di emissioni sonore consentite.

Il tema della riduzione dell'impatto acustico non è di norma particolarmente rilevante per il **ciclo idrico integrato**. Nonostante ciò negli interventi di manutenzione straordinaria di macchine e apparecchiature (compressori, griglie, ecc.) si procede di norma alla sostituzione con altre a minor impatto acustico o a maggior grado di insonorizzazione.

Infine per quanto concerne i **servizi ambientali**, in tutti i territori gestiti vengono eseguite periodicamente verifiche fonometriche sulle attività di raccolta rifiuti, spazzamento strade e sui centri di raccolta. Nel 2015 la valutazione ha coinvolto:

- l'attività di spazzamento meccanizzato e di raccolta rifiuti stradale a Piacenza e Reggio Emilia;
- i servizi di raccolta rifiuti stradale di vetro e carta a Parma;
- il centro di raccolta di via Mazzacurati a Reggio Emilia.

I dati medi rilevati non hanno evidenziato problematiche per il centro di raccolta, mentre è emerso che l'impatto acustico delle attività di spazzamento non rispetta di poco i limiti definiti dalla normativa nelle zone acustiche I, II e III in orario diurno e li supera in modo più evidente nelle ore notturne.

Si segnala inoltre che annualmente viene elaborato un piano di miglioramento dell'Impatto acustico connesso ai servizi ambientali sul territorio torinese che viene presentato e discusso con la Città di Torino.

## CAMPI ELETTROMAGNETICI

Le misurazioni dei campi elettromagnetici eseguite negli ultimi anni dal Gruppo hanno coinvolto:

- centrali e stazioni elettriche primarie;
- linee aeree e cavi interrati AT;

- cabine elettriche MT/MT e MT/BT inserite in scuole, ospedali, parchi o aventi determinate caratteristiche di carico;
- cabine elettriche MT/BT a maggior potenza;
- palazzine uffici delle Società del Gruppo.

Per contenere le emissioni sono state introdotte specifiche tecniche inerenti la corretta installazione del macchinario elettrico nelle cabine MT/BT.

A partire dal 2014, il Gruppo Iren ha realizzato uno studio per la progettazione, costruzione e posa in opera di cabine di trasformazione MT/BT con emissioni elettromagnetiche (fascia di rispetto) pari a zero. Le nuove cabine perciò vengono progettate e costruite secondo questi criteri. Considerato che Iren non gestisce cabine a pieno carico, ma di norma con carico ridotto della metà, le cabine realizzate con questa metodologia garantiscono un livello di emissioni elettromagnetiche ampiamente inferiore al limite di qualità fissato dal DPCM 8 luglio 2003.

Mensilmente, inoltre, vengono effettuate misure a campione, su oltre il 50% delle cabine di nuova realizzazione o rinnovate, per valutare la corretta installazione del macchinario elettrico ed il relativo contenimento dei valori di campo.

Nel 2015 su 16 nuove cabine installate o rinnovate sono stati effettuati 13 sopralluoghi che hanno riscontrato due criticità risolte.

Nell'ambito della valutazione dei rischi, il Gruppo ha determinato i livelli dei campi elettromagnetici ai quali sono sottoposti i lavoratori professionalmente esposti; da tale valutazione risulta che non sono mai stati superati i limiti imposti dall'attuale legislazione.





# RIDUZIONE DELLE EMISSIONI E DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

## INVESTIMENTI PER L'AMBIENTE

Investire per ridurre gli impatti e proteggere l'ambiente è un impegno che il Gruppo Iren assume con responsabilità e con l'impiego di risorse umane ed economiche. Nel 2015 sono state effettuate spese e investimenti per la protezione ambientale da parte di tutte le business unit del Gruppo per un ammontare totale di quasi 230 milioni di euro.

Nella **produzione energetica** i principali investimenti sono stati sostenuti per il miglioramento delle prestazioni impiantistiche (sostituzione dei bruciatori della centrale BIT, sistema di riduzione catalitica delle emissioni di CO presso la centrale di Torino Nord) e per l'efficienza energetica (installazione di 23.000 lampade a led sulla rete di illuminazione pubblica di Torino e rinnovamento integrale degli impianti termici di 46 edifici scolastici).

Nei **servizi ambientali** sono stati consistenti gli investimenti e le spese di esercizio per ottimizzare e rendere ancor più efficaci i sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti per perseguire gli obiettivi di recupero dei rifiuti definiti dai piani d'ambito territoriali.

Nel **ciclo idrico integrato** gli investimenti effettuati hanno riguardato il rinnovo della rete idrica e della rete fognaria, del parco misuratori dell'acqua, attività di smart metering (contatori dell'acqua "intelligenti"), l'efficientamento degli impianti di depurazione e l'ottenimento di certificati verdi idroelettrici.

Nella **distribuzione di energia elettrica** sono stati effettuati investimenti per il rinnovo, con conseguente riduzione degli impatti, delle cabine e delle reti BT/MT.

Le attività inerenti la **distribuzione del gas** hanno prodotto investimenti per la protezione catodica, per il rinnovo e per progetti di miglioramento della rete (smart city e EMMA).

La business unit **Mercato** ha effettuato l'acquisto di 153.147 certificati verdi.

## RIDUZIONE DELLE EMISSIONI

Il Gruppo monitora con grande attenzione le emissioni in atmosfera (misure ai camini, calcoli indiretti, numero episodi di perdite, ecc.), adottando provvedimenti specifici per ridurle e verificare annualmente i risultati raggiunti.

La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili genera rilevanti effetti positivi sulla riduzione delle emissioni; inoltre il parco termoelettrico del Gruppo è principalmente cogenerativo

(produzione di energia elettrica e termica che alimenta le reti di teleriscaldamento in diverse città) e consente pertanto di contenere le emissioni specifiche di gas serra.

L'aumento delle fonti rinnovabili e della cogenerazione nell'ultimo anno ha consentito di evitare l'emissione in atmosfera di oltre 2 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>

Per ridurre l'inquinamento, viene utilizzato solo gas naturale per alimentare gli impianti di produzione di energia e sono installati sia sistemi di combustione a basse emissioni sia sistemi di riduzione degli inquinanti a valle della combustione (catalizzatori per la riduzione di CO ed NO<sub>x</sub>).

Le centrali di cogenerazione, quelle termiche di taglia maggiore e i termovalorizzatori sono dotati di sistemi di monitoraggio in continuo delle emissioni in atmosfera che consentono la rilevazione in tempo reale dei principali inquinanti e il miglioramento dell'efficienza del processo di combustione. I termovalorizzatori del Gruppo sono inoltre tenuti, in forza delle relative Autorizzazioni Integrate Ambientali, ad osservare limiti emissivi più stringenti di quelli previsti dalla normativa nazionale.

Gli impianti di produzione di energia elettrica e/o termica di potenzialità superiore a 50 MW sono obbligati, in base alla normativa ambientale IPPC ed alle relative Autorizzazioni Integrate Ambientali, al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, con adeguamenti alle migliori tecnologie disponibili per diminuire progressivamente l'inquinamento per le diverse matrici ambientali, comprese le emissioni in atmosfera.

Per quanto riguarda le sostanze ozono lesive, presso i siti aziendali si procede alla progressiva sostituzione con sostanze meno impattanti.

La totale combustione del biogas prodotto in discarica produce la massima riduzione delle emissioni di metano e di eventuali altri gas serra, seppure con trasformazione in CO<sub>2</sub> che ha un potenziale effetto serra di 21 volte inferiore a quello del metano (Fonte: UNI ISO 14064).

Nella tabella che segue sono illustrate le riduzioni di CO<sub>2</sub> ottenute dalla produzione di energia dal parco impianti del Gruppo. Nel 2015 sono state evitate più di 2,1 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>, in crescita di oltre il 17% rispetto al 2014. Tale aumento è dovuto in particolare alla produzione di energia elettrica del parco cogenerativo, che è cresciuta in modo significativo, passando da 3,9 milioni di MWh nel 2014 a 4,7 milioni di MWh nel 2015.

Riduzione di emissioni di CO <sub>2</sub> ottenute <sup>(1)</sup> (t)	2015	2014	2013
Teleriscaldamento da impianti di cogenerazione e centrali termiche	1.042.883	863.895	1.256.944
Termoelettrico tradizionale	245.649	126.080	44.922
Idroelettrico	765.224	772.468	701.431
Termovalorizzatori <sup>(2)</sup>	47.727	38.075	23.844
Discariche <sup>(2)</sup>	13.566	5.095	4.740
Depuratori	5.337	4.767	4.871
Fotovoltaico	10.359	10.485	7.179
<b>TOTALE</b>	<b>2.130.745</b>	<b>1.820.865</b>	<b>2.043.931</b>

<sup>(1)</sup> Il calcolo della CO<sub>2</sub> evitata considera come parametri di riferimento le emissioni del sistema elettrico nazionale pari a 528,365 kgCO<sub>2</sub>/MWh (elaborazione da dati Terna e PNA) e il rendimento del sistema elettrico nazionale 1.872 kcal/kWh (dato Terna).

<sup>(2)</sup> Il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> evitate da WTE e Discariche è effettuato tenendo conto della quota di produzione di energia elettrica imputabile a fonti rinnovabili, pari al 51% (fonte GSE) della produzione complessiva, moltiplicato per il fattore di conversione 528,365 kgCO<sub>2</sub>/MWh (dati mix energetico nazionale). Nel caso del PAI, che produce anche energia termica, le emissioni di CO<sub>2</sub> evitate sono calcolate convertendo in energia elettrica l'energia termica (per PAI=1/7,88) e applicando la formula sopra indicata.

Riduzione di emissioni di NO <sub>x</sub> e SO <sub>x</sub> ottenute <sup>(1)</sup> (t)	2015	2014	2013
Ossidi di azoto (NO <sub>x</sub> )	2.103	1.457	2.303
Ossidi di zolfo (SO <sub>x</sub> )	1.940	1.459	2.592

<sup>(1)</sup> Le emissioni in atmosfera di NO<sub>x</sub> e SO<sub>x</sub> evitate con il teleriscaldamento sono state calcolate considerando le emissioni che a parità di energia termica ed elettrica sarebbero state prodotte dalle caldaie condominiali e dalla produzione di energia elettrica del parco nazionale elettrico a cui sono state sottratte le emissioni prodotte dagli impianti cogenerativi e dalle caldaie di integrazione e riserva del Gruppo Iren.

## INIZIATIVE VOLTE A MITIGARE GLI IMPATTI AMBIENTALI DEL GRUPPO

Le iniziative che il Gruppo ha intrapreso per ridurre gli impatti ambientali delle principali attività svolte sono molteplici e riguardano i diversi business.

### SERVIZI AMBIENTALI

Nel termovalorizzatore di Piacenza, in relazione al miglioramento della prestazione energetica, è stato installato un sistema di lavaggio automatico dell'aerocondensatore che ha consentito un miglioramento del rendimento energetico di circa il 10% (580 kWh/t rispetto ai precedenti 528 kWh/t). Attraverso una diagnosi energetica, inoltre, sono stati individuati diversi interventi che verranno messi in atto nel 2016 compatibilmente con le esigenze aziendali.

Per quanto riguarda la raccolta rifiuti nella città di Torino, gli impatti ritenuti maggiormente significativi e le iniziative volte alla loro riduzione riguardano:

- scarichi di acque legati agli impianti di trattamenti beni durevoli (TBD): è stata aggiornata la procedura operativa sulla descrizione dei manufatti presenti per la corretta regimazione delle acque, integrazione degli interventi di manutenzione e delle relative registrazioni;
- emissioni di biogas delle discariche: vengono effettuati cicli di controlli interni per la regolazione delle valvole in testa ai pozzi di captazione del biogas con misurazione dell'efficienza di captazione dell'impianto;
- riduzione rischi di incendio per l'impianto di recupero materie e di incidenti ambientali: sono stati realizzati nuovi pozzi di captazione del percolato nel corpo discarica, è stata ampliata

la linea esterna degli idranti e sono state migliorate le reti sprinkler per l'impianto di recupero materie;

- elevate quantità di rifiuti stoccati nell'impianto Trattamenti Beni Durevoli (l'impianto soffre della gestione in emergenza dei rifiuti da altri impianti in ingresso e in uscita): sono state ampliate le aree di stoccaggio di Volpiano.

Altre iniziative svolte nel settore dei servizi ambientali sono elencate di seguito.

**Consumi energia elettrica Centri di Raccolta:** sono state svolte azioni di sensibilizzazione nei confronti del personale di custodia per la limitazione degli orari di funzionamento degli impianti di climatizzazione e riscaldamento alle sole ore di apertura dei centri. Nei centri in cui le utenze elettriche sono intestate ad Iren sono stati registrati consumi in aumento del 6% rispetto all'anno precedente. Tale aumento è da considerarsi coerente tenendo conto delle particolari condizioni climatiche dell'estate 2015 che hanno determinato un utilizzo maggiore degli impianti di condizionamento.

	2015	2014	2013
Energia elettrica (kW)	425.525	401.628	408.220

**Consumo idrico impianti di lavaggio automezzi di Piacenza e Reggio Emilia:** il consumo resta sostanzialmente costante, non sono ritenute necessarie al momento azioni di miglioramento in considerazione della bassa significatività dell'impatto.

	2015	2014	2013
Acqua (mc)	32.483	31.351	28.300

**Consumi di prodotti chimici per lavaggio e sanificazione di mezzi e contenitori:** la notevole riduzione dei quantitativi di prodotto per lavaggio e sanificazione, è dovuta all'aumento dei servizi porta a porta, dove la gestione della pulizia dei contenitori è per la maggior parte dei casi a carico degli utenti.

	2015	2014	2013
Prodotti chimici (l)	8.147	32.100	42.643

**Sostituzione soffiatori a motore per attività di nettezza urbana:** il programma 2015-2016 prevede, alla luce dei risultati raggiunti dalla tecnologia (potenza, durata e peso delle batterie), la progressiva sostituzione dei soffiatori a motore utilizzati in attività di nettezza urbana con analoghe attrezzature alimentate elettricamente.

	2015	2014	2013
Soffiatori sostituiti (%)	35,30	12,90	1,20

**Sostituzione compattatori scarrabili:** il programma in corso prevede la parziale sostituzione, ovunque possibile predisporre l'allacciamento, di compattatori scarrabili alimentati a gasolio con analoghe attrezzature elettriche.

	2015	2014	2013
Compattatori sostituiti (%)	49,00	41,90	18,60

## SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Per quanto concerne il ciclo idrico integrato le iniziative volte alla riduzione degli impatti ambientali riguardano principalmente:

- riduzione degli approvvigionamenti di acqua attraverso la riduzione delle perdite di acquedotto;
- miglioramento della qualità delle acque di uscita degli impianti di depurazione;
- abbattimento e contenimento di emissioni odorose presso gli impianti di depurazione.

**Grazie alle cassette dell'acqua sono state evitate oltre 2.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>, pari a oltre 1.500 Tep**

L'installazione delle cassette per l'erogazione gratuita di acqua potabile (refrigerata e gasata) ai cittadini, ha consentito di diminuire fortemente l'utilizzo di bottiglie di plastica (oltre 22,6 milioni di bottiglie da 1,5 litri) e quindi la produzione di rifiuti. Considerati i volumi di acqua erogata, si può stimare un risparmio sia di acqua che di CO<sub>2</sub> per la produzione delle bottiglie. La CO<sub>2</sub> non emessa nel 2015 è pari a 2.062,9 tonnellate grazie al mancato consumo di 1.505,8 Tep.

## DISTRIBUZIONE GAS

L'obiettivo di riduzione del tasso di umidificazione del gas nell'area genovese ha come effetto atteso la riduzione del consumo di gas per la produzione del calore, la riduzione del consumo di acqua per l'umidificazione e, di conseguenza, la riduzione della quantità di acqua da smaltire raccolta nei pozzetti di recupero.

## MOBILITY MANAGEMENT

Il Gruppo si impegna a ridurre le emissioni in atmosfera derivanti dalla circolazione dei mezzi aziendali attraverso il rinnovo sistematico del parco automezzi e la promozione di iniziative, rivolte ai dipendenti, tese a incentivare l'utilizzo di mezzi pubblici e metodi di trasporto alternativo per raggiungere il luogo di lavoro.

Nel 2015 si registra un considerevole aumento del parco automezzi, derivante dal consolidamento di Amiat, a cui consegue un incremento delle emissioni dei mezzi aziendali rispetto agli anni precedenti.

Le emissioni sono calcolate moltiplicando le distanze percorse dai mezzi, suddivisi per tipologia di carburante, veicolo e per categoria Euro, per i coefficienti di emissione delle sostanze inquinanti.

Le percorrenze vengono rilevate, tramite i software gestionali in uso (ECOS e Archibus), dai dati di consuntivo delle compagnie erogatrici di carburante con controlli di merito su anomalie evidenti.

I dati mancanti vengono calcolati con le medie del costruttore del veicolo e per similitudine per mezzi corrispondenti.

Entro il 2016, con l'unificazione delle banche dati e con l'avvio dell'utilizzo dei "black box" si ridurranno i fattori di stima.

Mezzi aziendali: emissioni in atmosfera (t) <sup>(1) (2)</sup>	2015	2014	2013
Emissioni in atmosfera di NO <sub>x</sub>	61,16	40,42	41,50
Emissioni in atmosfera di COV	2,32	1,79	1,90
Emissioni in atmosfera di CO	40,61	22,82	22,51
Emissioni in atmosfera di PM10	3,55	2,70	2,75
Emissioni in atmosfera di CO <sub>2</sub> dei mezzi aziendali	12.417,76	9.301,07	9.274,36

<sup>(1)</sup> Le emissioni vengono calcolate moltiplicando i km percorsi dai mezzi (distinti nelle diverse categorie Euro, tipologie di carburante e di veicolo e suddivisi per territorio) per i coefficienti di emissione di NO<sub>x</sub>, COV, CO, PM10, CO<sub>2</sub> (fonte ARPA).

<sup>(2)</sup> Le emissioni di CO<sub>2</sub> legate al traffico veicolare per il trasporto dei rifiuti da parte dei fornitori non è per il 2015 ancora disponibile. Nei nuovi capitolati speciali d'appalto si tende a valutare le migliorie progettuali anche in termini di utilizzo di mezzi E4 o E5 o a basso impatto ambientale.

Mezzi aziendali al 31/12/2015 (n.) <sup>(1)</sup>	2015	2014	2013
<b>Mezzi aziendali a noleggio e di proprietà</b>	<b>3.907</b>	<b>2.674</b>	<b>2.592</b>
di cui mezzi aziendali elettrici	164	43	42
di cui mezzi aziendali gpl	35	35	35
di cui mezzi aziendali metano	267	207	302

<sup>(1)</sup> Il considerevole aumento del numero di mezzi aziendali è dovuto all'ampliamento del perimetro societario con l'acquisizione di Amiat.

L'attività di gestione autoveicoli è realizzata nel rispetto delle linee guida aziendali che definiscono livelli di sicurezza, percorrenze massime e livelli di sostituzione dei veicoli aziendali.

Indicatori per la sostituzione dei veicoli sono le percorrenze complessive, l'età del veicolo e il livello di usura, unitamente alle mutate esigenze operative o le sinergie gestionali tra i differenti territori di operatività. Rimangono solo alcuni veicoli con classificazione Euro inferiore al livello 2 di tipo "pesante", allestiti con attrezzature specifiche e speciali che hanno un impiego stradale minimo in quanto di solo supporto alle piattaforme aeree.

Particolare attenzione viene data al monitoraggio e alla condivisione del parco autoveicoli aziendale: l'introduzione delle bacheche per la gestione del parco auto e la creazione di pool di auto in condivisione sono azioni mirate alla riduzione della flotta e all'uso più razionale ed efficiente. La gestione delle prenotazioni attraverso la rete intranet per le vetture, per trasferte sui territori regionali, consente, infatti, di programmare anche viaggi in pool riducendo di fatto le percorrenze, senza disagi organizzativi. Sono oggetto di recente valutazione dispositivi di monitoraggio in remoto sui dati di esercizio dei veicoli, con l'obiettivo di migliorare i livelli di manutenzione, anche predittiva, di efficienza, e di sicurezza dei lavoratori che utilizzano i veicoli.

È, inoltre, in corso di valutazione l'introduzione della tecnologia di prenotazione e ritiro veicoli propria delle nuove formule di car sharing, anche in questo caso per migliorare la disponibilità dei mezzi e la loro fruibilità da parte del personale.

Il Gruppo promuove diverse iniziative per ridurre il numero degli spostamenti e incentivare le modalità di trasporto meno inquinanti:

- i dipendenti con sede di lavoro a Genova hanno la possibilità di acquistare abbonamenti ai mezzi pubblici a prezzo scontato ed eventualmente rateizzato, grazie a una convenzione specifica attivata con la Società locale di trasporto pubblico. A Torino è possibile acquistare l'abbonamento ai mezzi pubblici rateizzato con addebito sullo stipendio;

- in area emiliana prosegue con successo, il progetto "EcoViaggio" che offre la possibilità ai dipendenti di organizzare le trasferte e i viaggi di lavoro in modalità car pooling, incoraggiando l'incontro tra necessità di spostamento simili per destinazione e orario. Grazie ad EcoViaggio è stato possibile risparmiare circa 19 t di CO<sub>2</sub> pari a 9 Tep, contribuendo alla riduzione dell'inquinamento ambientale;
- il telelavoro consente la diversificazione degli orari di lavoro con riduzione dei mezzi circolanti nelle ore di punta e un notevole risparmio energetico grazie alla riduzione degli spostamenti. Il risparmio ottenuto nel 2015 è stato pari a circa 33 t di CO<sub>2</sub>, equivalenti a circa 16 Tep.

Per i suoi impatti positivi sulla riduzione degli spostamenti per lavoro, assume sempre un maggior rilievo l'utilizzo dei corsi in autoapprendimento (corsi on-line fruibili dal proprio personal computer) e lo sviluppo della teleconferenza.

**Grazie al progetto Ecoviaggio e al personale in telelavoro, nel corso del 2015 si è evitata l'emissione di oltre 52 t di CO<sub>2</sub>, pari a oltre 25 Tep risparmiate**

Il Gruppo promuove, inoltre, la diffusione della mobilità elettrica sul territorio emiliano, grazie all'accordo siglato con Enel Distribuzione, Regione Emilia Romagna e Comune di Parma per la realizzazione di una rete di infrastrutture di ricarica per veicoli elettrici. Nel 2015 sono state installate altre cinque colonnine per la ricarica di auto elettriche posizionate in zone strategiche per la mobilità urbana della città di Parma. Si tratta del primo stralcio di un progetto più ampio che prevede un totale di 12 colonnine nell'area urbana.

# SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

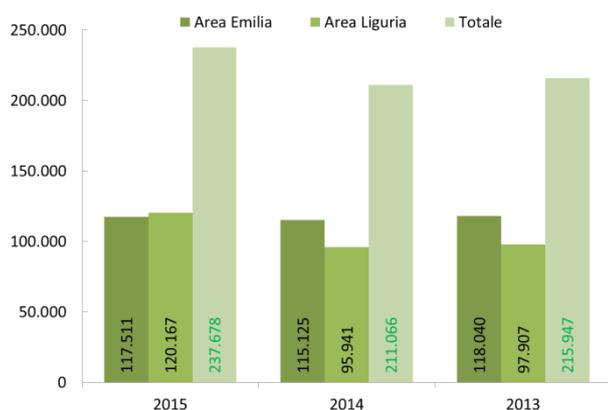
## PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

La pianificazione dell'approvvigionamento idrico viene effettuata secondo criteri di efficacia ed efficienza oltre che nel rispetto delle normative di Legge e delle concessioni a derivare. I criteri di utilizzo delle risorse tengono conto di: quantità autorizzate, consistenza delle riserve negli invasi principali, qualità delle acque superficiali disponibili, idrologia dei bacini, dati consuntivi di esercizio dell'anno precedente, dati di esercizio dell'anno in corso. Il piano di approvvigionamento può essere modificato, revisionato o aggiornato su base mensile a seguito dell'analisi dei dati raccolti mediante le attività di misurazione e monitoraggio delle fasi del processo.

Moderne apparecchiature di automazione e telecontrollo garantiscono il miglior funzionamento degli impianti di captazione, potabilizzazione e sollevamento dell'acqua.

Il volume totale di acqua immessa in rete nel 2015 è stato pari a circa 237,7 milioni di metri cubi (49,5% area Emilia, 50,5% area Liguria), in crescita rispetto al 2014 per la variazione di perimetro derivante dal consolidamento di Acquedotto di Savona.

### ACQUA IMMESA IN RETE (MIGLIAIA DI MC)



L'aumento dell'acqua immessa in rete nel 2015 è sostanzialmente connessa all'inserimento nel perimetro dell'area savonese, precedentemente non gestita. La percentuale di perdite (pari a 54,9 milioni di mc) si attesta al 21%, rispetto alla media nazionale del 37,4% (ultimo dato disponibile Rapporto Istat 2014).

## FOGNATURA E QUALITÀ DELLA DEPURAZIONE

Le acque reflue urbane derivanti da pubblica fognatura vengono trattate presso 1.085 impianti di depurazione di varia potenzialità e tipologia. Negli impianti principali si attuano le seguenti operazioni:

- pretrattamenti per la rimozione dei corpi grossolani, della sabbia e degli olii;
- trattamenti primari per la rimozione dei solidi sedimentabili;
- trattamenti secondari tradizionali e terziari con nitrificazione e denitrificazione per la rimozione dell'azoto e con sistemi di defosfatazione sia chimica sia biologica.

Il Gruppo gestisce anche alcuni impianti di fitodepurazione che si avvalgono dell'attività depurativa delle piante. Questi sistemi vengono utilizzati sia per la depurazione dei liquami (sistema a flusso sub-superficiale), sia per l'affinamento delle acque trattate negli impianti di depurazione tradizionali (sistemi a flusso superficiale).

Le acque reflue trattate nel 2015 sono diminuite del 20% rispetto al 2014 in forza del calo delle portate su tutti i principali depuratori dovuto all'annata particolarmente arida. Inoltre, il valore dell'impianto di Darsena è relativo al solo periodo di piena funzionalità.

Acque reflue trattate (migliaia di mc)	2015	2014	2013
Area Emilia	66.280	75.833	73.685
Area Genova <sup>1</sup>	52.567	72.931	71.528
<b>TOTALE</b>	<b>118.847</b>	<b>148.764</b>	<b>145.213</b>

<sup>1</sup>Per l'area ligure il Gruppo non gestisce fognatura e depurazione nel territorio savonese.

## CORPI IDRICI DI DESTINAZIONE DELLE ACQUE REFLUE TRATTATE

Tutti i corpi idrici ricettori delle acque reflue trattate dal Gruppo sul territorio emiliano ricadono nel bacino del fiume Po. Il territorio ricade in area dichiarata sensibile, pertanto gli impianti, in funzione delle dimensioni, sono soggetti all'applicazione di limiti più restrittivi per azoto e fosforo.

Lo scarico delle acque reflue trattate dai depuratori situati nella città di Genova avviene nelle acque marine costiere del Mar Ligure (Golfo di Genova).

**Grazie alla presenza dei depuratori di acque reflue sono migliorate le condizioni dei corpi ricettori quali fiumi, torrenti e mari**

Il corpo idrico finale di destinazione delle acque reflue trattate dai depuratori costieri è il Mar Ligure (Golfo del Tigullio), ad eccezione del depuratore di Monleone di Cicagna che conferisce nel torrente Lavagna.

# SERVIZI AMBIENTALI

## RACCOLTA RIFIUTI

Nel 2015 il Gruppo ha gestito il servizio di raccolta dei rifiuti urbani in 123 Comuni delle province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia e Torino, servendo un bacino di circa 2 milioni di abitanti in cui sono state raccolte circa 1,2 milioni di tonnellate di rifiuti urbani.

## RACCOLTA DIFFERENZIATA

Delle 1.171.182 tonnellate di rifiuti urbani gestiti, più di 664.000 tonnellate sono state raccolte in modo differenziato.

A fianco dei tradizionali sistemi di raccolta stradale è proseguita, su tutto il territorio servito, l'implementazione delle raccolte domiciliari che hanno consentito di raggiungere questo importante risultato.

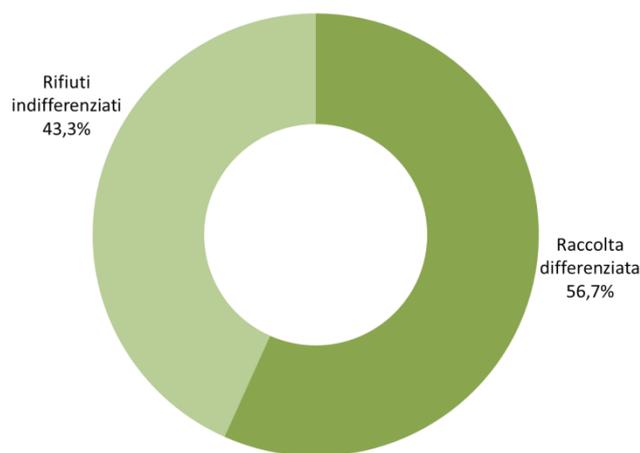
Particolarmente rilevante, nel sistema di raccolta differenziata offerto al cittadino, è la presenza di 144 Centri di Raccolta dove è possibile conferire liberamente il rifiuto all'interno di contenitori di grandi dimensioni. Completano l'insieme dei servizi, il ritiro degli ingombranti a domicilio e i servizi dedicati alle imprese assimilate.

I rifiuti differenziati vengono avviati a recupero attraverso le piattaforme specializzate e le filiere di settore, grazie alle convenzioni in essere tra il Gruppo Iren ed i Consorzi aderenti al Conai (Consorzio Nazionale Imballaggi), o ad operatori privati nel caso in cui i materiali non rientrino tra quelli gestiti dai consorzi.

**Nel 2015 sono state raccolte in maniera differenziata oltre 664.000 t di rifiuti**

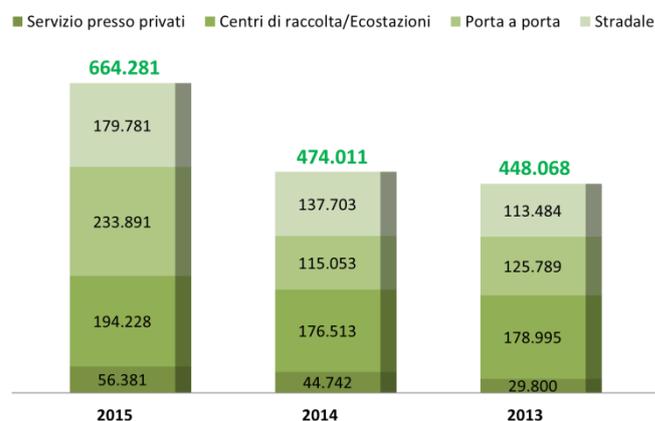
I risultati conseguiti nel 2015 evidenziano un continuo aumento della raccolta differenziata. In particolare:

- in **provincia di Parma** i risultati sui Comuni serviti passano complessivamente dal 70,8% del 2014 al **73,5% nel 2015**;
- in **provincia di Piacenza** il dato cresce dal 57,3% del 2014 al **58,0% nel 2015**;
- in **provincia di Reggio Emilia** il dato passa dal 64,6% del 2014 al **65,8% nel 2015**;
- **Torino** si attesta al **42,8%** di raccolta differenziata nel 2015<sup>(1)</sup> rispetto al 42,2% del 2014.



La media sul totale del territorio servito è pari al 56,7 %, contro un dato nazionale di raccolta differenziata pari a 45,2%. In coerenza con le direttive di settore e le programmazioni territoriali (piani d'Ambito, PPGR, ecc.), il Gruppo è impegnato a conseguire un'ulteriore crescita della percentuale di raccolta differenziata, introducendo nuovi servizi di raccolta a domicilio e puntando a una ancor maggiore diffusione della sensibilità ambientale fra i cittadini. Tra gli obiettivi qualitativi si prevede un ulteriore sviluppo della raccolta di carta e cartone, della frazione organica e del vegetale.

### RIFIUTI DA RACCOLTA DIFFERENZIATA PER MODALITA' (t)



## TRATTAMENTO E SMALTIMENTO RIFIUTI

Il Gruppo, al fine di garantire un'efficace gestione dell'intero ciclo, è impegnato anche nel trattamento e smaltimento dei rifiuti e nella loro valorizzazione per la generazione di energia elettrica e calore e la produzione di biogas, attraverso:

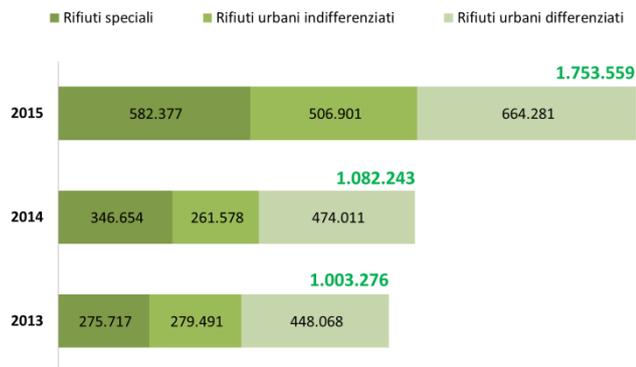
- 11 impianti di trattamento, selezione e stoccaggio
- 2 termovalorizzatori
- 5 impianti di trattamento chimico, fisico e biologico
- 1 impianto di trattamento terre da spazzamento stradale
- 1 impianto di recupero RAEE
- 1 impianto di compostaggio.

A questi impianti si aggiungono 3 discariche in post esercizio.

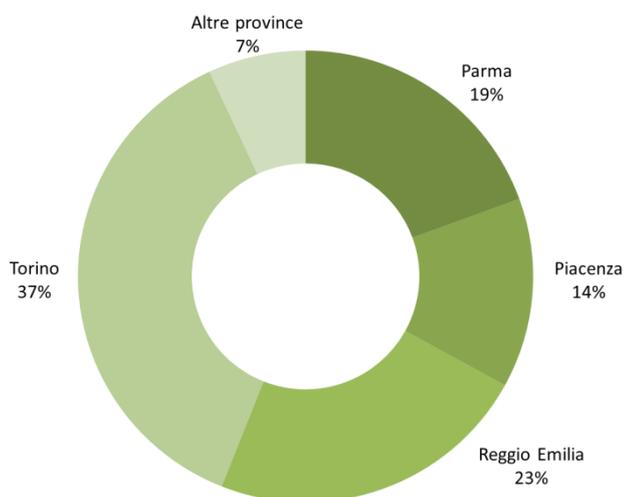
<sup>(1)</sup> Calcolato in base al metodo normalizzato della Regione Piemonte.

Nel 2015 sono state gestite complessivamente 1.753.559 tonnellate di rifiuti.

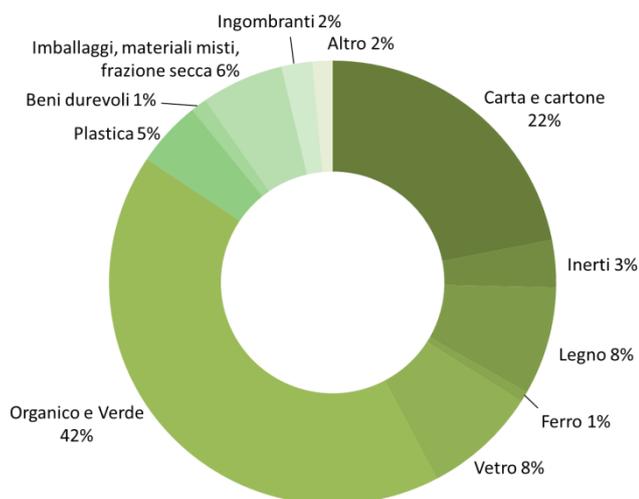
### RIFIUTI GESTITI (t)



### RIFIUTI GESTITI PER TERRITORIO (%)



### RIFIUTI AVVIATI A RECUPERO PER TIPOLOGIA (t)



La componente differenziata dei rifiuti può essere inviata direttamente a recupero oppure può transitare da impianti o

piazze di stoccaggio del Gruppo dove viene selezionata e/o trattata prima della sua destinazione finale.

La componente indifferenziata dei rifiuti raccolti è destinata a diverse modalità di smaltimento, nella ricerca della migliore valorizzazione della risorsa rifiuto, secondo una gerarchia che vede inizialmente il recupero di energia attraverso la termovalorizzazione e la captazione del biogas ed infine lo smaltimento in discarica. Il Gruppo, inoltre, consapevole dell'impatto legato al conferimento in discarica, provvede in alcuni casi alla preventiva selezione meccanica che consente di intercettare una frazione umida, ricca di sostanza organica, da stabilizzare biologicamente.



# PRODUZIONE E SERVIZI ENERGETICI

Il tema dell'efficienza è al centro delle strategie energetiche del Gruppo Iren. Tale focus è rivolto sia ai servizi verso l'esterno sia ai consumi interni. Con riferimento a questi ultimi, le tecnologie introdotte nel Gruppo fin dalla fase di progettazione sono orientate alla massimizzazione del risparmio energetico in una logica paretiana. Oltre a questa attenzione progettuale, per tener conto delle innovazioni tecnologiche e regolatorie, vengono effettuate analisi periodiche al fine di individuare aree di miglioramento dell'efficienza energetica dei consumi interni. A tale proposito nel corso del 2015 è stato realizzato un aggiornamento delle aree di miglioramento, a valle delle quali sono state introdotte le azioni conseguenti di efficientamento energetico.

Per quanto concerne invece i servizi del core business aziendale, l'efficienza energetica è intrinseca nella competitività del servizio (teleriscaldamento, elettricità, soluzioni di efficienza energetica), senza la quale il servizio perderebbe le caratteristiche di sostenibilità al centro delle strategie Iren.

Le performance energetiche sono oggetto di monitoraggio in continuo sia attraverso una reportistica interna, sia attraverso comunicazioni verso i differenti Enti di controllo e regolazione.

## FONTI RINNOVABILI ED ASSIMILATE

Gli impianti di produzione di energia sono alimentati quasi totalmente da fonte rinnovabile (idrica o solare) o assimilata (cogenerazione). In entrambi i casi la produzione virtuosa del Gruppo Iren comporta un significativo risparmio energetico in termini di Tep e, di conseguenza, di emissioni di CO<sub>2</sub> evitate, pari a 2.130.745 t.

**La produzione di energia da impianti idroelettrici e fotovoltaici riduce il ricorso ad altre modalità di produzione a più alto impatto ambientale**

Per quanto concerne la **produzione idroelettrica**, nel 2015 il Gruppo ha realizzato i seguenti progetti:

- *riqualificazione impianti Chiomonte e Susa* - il progetto nasce dall'opportunità di utilizzare la risorsa idrica ancora disponibile a valle dell'impianto idroelettrico di Venaus (derivazione Pont Ventoux - Susa) e prevede la realizzazione di una serie di interventi di manutenzione straordinaria e la sostituzione dei cinque gruppi idroelettrici attuali, aventi una potenza complessiva di circa 27 MW, con tre nuovi gruppi di potenza complessiva inferiore, pari 15 MW (8,7 MW a Chiomonte e 4,8 MW più 1,5 MW a Susa). La produzione attesa complessiva è di circa 30,4 GWh/anno. Nel giugno 2015 si sono svolte le Conferenze dei Servizi che hanno determinato la richiesta di integrazioni (incremento dei rilasci,

gestione dei sedimenti e compensazioni territoriali), consegnate nell'ottobre 2015 alla Città Metropolitana di Torino. I procedimenti istruttori proseguiranno nel 2016;

- *nuovo impianto La Loggia* - l'iniziativa ha visto la realizzazione di un passaggio artificiale per l'ittiofauna con annesso un mini impianto idroelettrico da 0,6 MW, in adiacenza alla traversa di derivazione dell'esistente impianto idroelettrico ubicato sul fiume Po nel Comune di La Loggia (TO). La produzione attesa è di circa 3,5 GWh/anno e beneficerà integralmente delle incentivazioni previste per le fonti rinnovabili. L'impianto è entrato in servizio nel 2014 e nel 2015 sono state ultimate le opere di completamento delle aree esterne. Il 7 ottobre 2015 l'impianto è stato inaugurato e ha preso contestuale avvio la sala didattica Edulren, dove i ragazzi delle scuole potranno svolgere le attività educative proposte da Iren e finalizzate a comprendere, oltre all'utilità dell'impianto nell'ambito della produzione idroelettrica e termoelettrica, anche il delicato equilibrio esistente fra le esigenze di produzione energetica e il rispetto dell'ecosistema fluviale;
- *nuovo impianto Noasca* - il progetto prevede la realizzazione di un nuovo impianto idroelettrico da 1,2 MW nel Comune di Noasca (TO), attraverso la riattivazione di un vecchio impianto realizzato negli anni '20 e dismesso negli anni '60. L'iter autorizzativo è in fase di completamento per l'ottenimento del provvedimento finale, comprensivo della concessione idroelettrica, atteso nel corso del 2016. La produzione stimata è pari a circa 3 GWh/anno e beneficerà integralmente delle incentivazioni previste per le fonti rinnovabili;
- *nuovo impianto Dres* - il progetto prevede la realizzazione di un nuovo impianto idroelettrico da 1,2 MW nel Comune di Ceresole Reale (TO). La produzione attesa è pari a circa 4 GWh/anno e beneficerà integralmente delle incentivazioni previste per le fonti rinnovabili. Nel 2015 è proseguito l'iter autorizzativo con la visita istruttoria e la prima conferenza dei servizi durante la quale sono state espresse le prime richieste di approfondimenti e di integrazioni documentali;
- *riattivazione impianto di Giffoni* - nel secondo semestre 2015 sono state avviate la progettazione e la predisposizione della documentazione amministrativa per la richiesta di riattivazione della centrale Vassi-Giffoni ubicata nell'omonimo Comune in provincia di Salerno, orientate all'iter istruttorio di concessione e all'autorizzazione unica (D. Lgs. 387/03);
- *pista di servizio lungo il canale derivatore La Loggia-Moncalieri* - a novembre 2015 sono stati avviati i lavori per la realizzazione di una pista di servizio lungo la sponda sinistra del canale derivatore La Loggia-Moncalieri. L'opera, dello sviluppo di circa 3 chilometri, assicurerà in futuro una più agevole manutenibilità e vigilanza del canale.

Costante è, inoltre, l'impegno del Gruppo Iren per incrementare l'efficienza del proprio parco impianti, in particolar modo quello cogenerativo connesso con le reti di **teleriscaldamento**, in continua espansione.

Nel 2015 sono stati attuati i seguenti progetti di sviluppo:

- *saturazione rete di Torino* - il progetto prevede di allacciare ulteriori 8 milioni di metri cubi, raggiungendo nell'area torinese una volumetria complessiva allacciata di 64 milioni di metri cubi, che porteranno a saturazione la capacità del sistema integrato di teleriscaldamento, senza la realizzazione di nuovi siti produttivi. Il periodo di realizzazione è previsto tra il 2013 e il 2018. Nel 2015 sono stati allacciati circa 0,8 milioni di metri cubi di volumetria e posati circa 3 km di rete;
- *estensione Torino Nord fase 1* - il progetto prevede l'allacciamento, in due fasi, di circa 5 milioni di metri cubi di volumetrie. La fase 1, i cui allacciamenti sono previsti nel corso del 2016-2017, consente di portare a saturazione la capacità residua del sistema integrato di teleriscaldamento, mediante l'ottimizzazione dei sistemi di accumulo. Nel corso del 2015 sono stati sviluppati i progetti e istruiti gli iter autorizzativi. È stata inoltre avviata l'estensione della rete principale di trasporto per circa 630 m e della rete secondaria di distribuzione per circa 830 m;
- *collegamento del termovalorizzatore di TRM alle reti teleriscaldamento di Beinasco e Grugliasco* - il progetto prevede il collegamento dell'impianto di termovalorizzazione dei rifiuti di TRM con le reti di teleriscaldamento dei Comuni di Grugliasco e di Beinasco e la realizzazione dell'interfaccia impiantistica presso TRM. Il periodo di realizzazione è previsto negli anni 2016-2017. Nel 2014 si è svolto l'iter autorizzativo per la realizzazione dell'impianto da parte di ATOR (Associazione d'Ambito Torinese per il governo dei rifiuti) che si è concluso con l'approvazione del progetto nel corso del 2015. Si è altresì realizzato un primo tratto della dorsale di collegamento in prossimità del Comune di Grugliasco;
- *teleriscaldamento nella città di Asti* - il progetto prevede la realizzazione, in collaborazione con operatori locali, di una rete di teleriscaldamento e un impianto di produzione di energia a servizio dell'utenza allacciata (80-100 MWt). Si prevede di allacciare una volumetria di circa 2 milioni di metri cubi, oltre il complesso ospedaliero. Il periodo di realizzazione è previsto tra il 2015 e il 2019. Nel corso del 2015 si è svolta l'istruttoria per il rilascio delle autorizzazioni alla realizzazione dell'impianto, il cui iter è nella fase conclusiva;
- *incremento volumetria teleriscaldata a Parma* - il progetto prevede l'allaccio di nuove utenze nella città di Parma a seguito del collegamento della rete cittadina con l'impianto di termovalorizzazione presso il PAI, così come previsto nell'Autorizzazione Integrata Ambientale. Il collegamento con l'impianto permetterà l'incremento dell'efficienza produttiva, grazie l'impiego di calore cogenerato in sostituzione di quello delle caldaie. Nel 2015 sono state allacciate volumetrie per circa 220.000 metri cubi;
- *collegamento termovalorizzatore di Piacenza e sviluppo rete teleriscaldamento* - il progetto prevede il collegamento della rete di teleriscaldamento cittadina con l'impianto di

termovalorizzazione di Piacenza. L'incremento della volumetria allacciata sarà di circa 1 milione di metri cubi che porterà ulteriori benefici ambientali dovuti alla sostituzione delle caldaie di riscaldamento domestico e al risparmio del gas attualmente utilizzato in via prioritaria per l'alimentazione della rete. L'espansione della rete è connessa al rinnovo dell'autorizzazione di esercizio del termovalorizzatore. Il periodo di realizzazione è previsto tra il 2016 e il 2017. Nel 2015 è proseguito l'iter istruttorio per il rilascio delle autorizzazioni e sono iniziate le opere per la trasformazione del termovalorizzatore in impianto cogenerativo;

- *teleriscaldamento Genova* - il progetto prevede di allacciare circa 1 milioni di metri cubi di edifici ubicati in zone già servite dalla rete e in zone limitrofe di nuova espansione. Si prevede di realizzare le opere nel periodo 2016-2017. Nel 2015 è stato redatto il progetto ed è stata avviata la campagna commerciale.

È proseguita, inoltre, la gestione puntuale degli impianti fotovoltaici che rappresentano un asset di rilievo, considerata l'attenzione che il Gruppo attribuisce alla produzione di energia pulita.

Nel 2015 la produzione energetica del PAI è cresciuta in maniera significativa raggiungendo quasi 83.000 MWh di energia elettrica e oltre 103.000 MWh di energia termica. È stato, infatti, il primo anno di completo funzionamento dell'impianto che ha consentito la termovalorizzazione di circa 127.314 t di rifiuti (circa 10.000 t in più rispetto al 2014).



## EFFICIENZA E RISPARMIO ENERGETICO

Sul fronte dell'**efficienza energetica**, grazie alla cogenerazione ad alto rendimento dell'impianto Torino Nord, sono attesi per l'anno 2015 119.000 titoli di efficienza energetica (TEE) (equivalenti a 119.000 Tep di risparmio energetico). Il Gruppo Iren, inoltre, ha implementato negli anni progetti riconosciuti e valorizzati dall'AEEG che hanno determinato, anche per il 2015, una quantità di titoli di TEE. La quantificazione esatta è tuttora in corso, ma una stima attendibile si attesta a 23 titoli (equivalenti a 23 Tep di risparmio energetico). L'obbligo di produrre (o acquistare sul mercato) e fornire al GSE titoli di efficienza energetica è in capo solamente ad AEM Torino Distribuzione (distributore) e vale per il 2015 (con scadenza 31 maggio 2016)

74.388 TEE. I certificati verdi idroelettrici, maturati nel corso del 2015 e richiesti al GSE, sono relativi agli impianti di Bardonecchia (31.326), Pont Ventoux (288.391), Villa (26.793), Telesio - Eugio - Rosone (59.612), Telesio (5.474), Ceresole - Rosone (175.200), Brugnato (2.422), Canate (18.811) e l'asta idraulica di Tusciano (in totale 98.872) per un totale complessivo pari a 710.804 CV.

**Nel 2015 il Gruppo Iren ha ottenuto titoli di efficienza energetica equivalenti a oltre 119.000 Tep di risparmio energetico**

Nel 2015 sono state eseguite 32 diagnosi energetiche su diversi impianti (centrali idro e termoelettriche, termovalorizzatori e depuratori) e reti (elettriche e teleriscaldamento) e su alcune sedi del Gruppo, per assolvere all'obbligo previsto dal Decreto

legislativo 102/2014. Sono in corso elaborazioni per presentare un piano di efficientamento energetico orientato in particolare alla riduzione del consumo di energia dei sistemi ausiliari. Il risparmio atteso è in corso di quantificazione.

Il Gruppo Iren ha anche attivato servizi di efficienza energetica per i Comuni soci della provincia di Reggio Emilia, offerti a titolo gratuito tra quattro diverse tipologie: la concessione in comodato di un veicolo elettrico per i servizi di mobilità comunali, la realizzazione di una diagnosi energetica su un edificio di proprietà del Comune, la redazione del piano della luce comunale, l'efficientamento dell'illuminazione interna di un edificio comunale. A prezzi vantaggiosi è stato offerto anche un servizio ad alcuni condomini comprensivo di progettazione termotecnica, necessaria all'installazione di apparecchiature per la contabilizzazione dell'energia termica utilizzata all'interno dei singoli appartamenti.

<b>Produzione di energia e risparmio energetico <sup>(1)</sup></b>	<b>u.m.</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
<b>Produzione da impianti idroelettrici</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	1.479	1.494	1.423
Energia risparmiata	Tep/000	277	274	265
Energia risparmiata	Gj	11.591.871	11.484.584	11.073.083
<b>Produzione da impianti di cogenerazione e caldaie</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	4.746	3.960	6.069
Energia termica prodotta	GWh	2.769	2.559	3.079
Energia risparmiata	Tep/000	286	222	346
Energia risparmiata	Gj	11.980.290	9.288.258	14.463.504
<b>Produzione da impianti termoelettrici tradizionali</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	1.665	1.005	363
Energia risparmiata	Tep/000	47	18	8
Energia risparmiata	Gj	1.954.736	762.257	353.489
<b>Produzione da termovalorizzatori</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	164	144	92
Energia termica prodotta	GWh	103	72	1
Energia risparmiata	Tep/000	33	27	16
Energia risparmiata	Gj	1.382.050	1.114.358	688.120
<b>Produzione da discariche</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	50	19	18
Energia risparmiata	Tep/000	9	4	3
Energia risparmiata	Gj	396.037	151.270	143.382
<b>Produzione da impianti a biogas</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	0,88	1,15	0,91
Energia risparmiata	Tep/000	2,10	1,88	1,91
Energia risparmiata	Gj	87.990	78.560	79.775
<b>Produzione da impianti fotovoltaici</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	19,78	20,28	14,15
Energia risparmiata	Tep/000	3,70	3,72	2,63
Energia risparmiata	Gj	154.966	155.879	110.095

<sup>(1)</sup> I valori del 2014 e 2013 differiscono da quelli riportati nel Bilancio di Sostenibilità 2014 poiché hanno subito un restatement. Il calcolo dell'energia risparmiata viene svolto confrontando:

- per cogenerazione e teleriscaldamento, la produzione lorda e gli effettivi consumi di combustibile del Gruppo con i consumi che il sistema elettrico nazionale e il sistema "medio nazione" di produzione termica avrebbero registrato per produrre le stesse quantità di energia elettrica e termica;
- per produzione termoelettrica, i consumi che il sistema elettrico nazionale registrerebbe per produrre le stesse quantità di energia elettrica;
- per produzione idroelettrica e fotovoltaica, assumendo nulli i consumi di combustibile e confrontando i consumi registrati dal sistema elettrico nazionale per produrre le stesse quantità di energia elettrica.

In alcuni casi l'energia risparmiata può risultare in crescita rispetto agli anni precedenti, nonostante una diminuzione della produzione, in forza di un aumento nei consumi specifici utilizzati per il calcolo.

**Il Gruppo Iren, attraverso i progetti attuati nel 2015, ha consentito un risparmio energetico pari a quasi 4.700 Tep/annue**

Sul fronte del **risparmio energetico** il Gruppo ha sviluppato:

- progetti che generano impatti esternamente al Gruppo e che hanno consentito un risparmio energetico annuo pari a 1.606 Tep, descritti nella tabella seguente.

Progetto	Descrizione	Risparmi ottenuti/previsti
<b>Illuminazione a Led</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progetto Torino Led per la sostituzione di circa 54.000 punti luce con nuove lampade a Led. Il progetto è interamente finanziato da Iren in ottica ESCO. A fine 2015 sono state sostituite quasi 23.000 lampade, consentendo una riduzione delle emissioni di 1.492 t di CO<sub>2</sub>, pari a 417 Tep.</li> <li>• Realizzazione di 3 impianti di illuminazione a Led ad alta efficienza energetica presso edifici privati di terzi che nel 2015 hanno consentito di risparmiare 21 Tep.</li> </ul>	438 Tep
<b>Efficientamento energetico degli edifici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposta alla Città di Torino per l'ammodernamento e l'efficientamento degli impianti gestiti dal Gruppo (impianti termici ed elettrici a servizio di stabili comunali, impianti illuminazione pubblica ed impianti semaforici) (risparmi stimati 3.500 Tep/anno).</li> <li>• Concessione della Regione Piemonte alla Città di Torino di un finanziamento per un programma di sostenibilità energetica inerente il rinnovamento di centrali termiche presso edifici di proprietà del Comune. Iren ha realizzato i lavori di riqualificazione ed efficientamento energetico di 46 edifici scolastici comunali e nel 2016 il programma si completerà con interventi presso ulteriori 118 edifici. I risparmi ottenuti dal progetto saranno quantificati alla fine della stagione termica 2015/2016.</li> </ul>	3.500 Tep/anno a fine interventi
<b>Riqualificazione tecnologica degli edifici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppo cogeneratore per la produzione combinata di energia elettrica, termica e frigorifera presso la sede della Protezione Civile di Torino. L'impianto, che ha una potenza installata di 115 kWhe e 190 kWht, consente di contenere la richiesta di calore per il riscaldamento dell'edificio e di ridurre il fabbisogno elettrico per il raffrescamento. Il risparmio generato è di 55 Tep all'anno di energia primaria.</li> <li>• Sostituzione di 40 caldaie obsolete a servizio di edifici del Comune di Torino che determinano un risparmio annuo di 208.000 mc/anno di gas naturale, pari a 172 Tep annue.</li> <li>• Interventi per incrementare l'efficienza energetica di edifici privati: sono state installate 31 caldaie ad efficienza energetica, che hanno consentito di risparmiare 123 Tep, e valvole termostatiche e sistemi di ripartizione del calore presso 48 edifici (circa 1.250 unità abitative), per un risparmio di 115 Tep.</li> </ul>	465 Tep
<b>Impianti fotovoltaici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 96 impianti fotovoltaici (potenza complessiva 5MW) installati sulle coperture di immobili di proprietà o nella disponibilità dei Comuni della provincia di Reggio Emilia. Il progetto è andato a regime nel 2015 producendo un quantitativo annuo di circa 3.760 MWh.</li> </ul>	703 Tep

- progetti che generano impatti internamente al Gruppo e che hanno consentito un risparmio energetico annuo pari a circa

3.071 Tep, descritti nella tabella seguente.

Progetto	Descrizione	Risparmi ottenuti
Ottimizzazione energetica degli acquedotti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interventi volti alla riduzione dei consumi energetici della rete acquedottistica della Città di Genova: nuove connessioni, maggiore utilizzo di quelle esistenti e costruzione di nuovi tratti di rete per consentire un maggiore sfruttamento delle risorse in quota e un'ottimizzazione dei pompaggi esistenti. I risultati ottenuti hanno evidenziato un'importante riduzione dei consumi di energia elettrica per metro cubo di acqua distribuita (per un totale di 2.283 Tep) e consentono l'ottenimento di circa 7.000 TEE (titoli di efficienza energetica) per 5 anni (2012-2016).</li> <li>• Ottimizzazione energetica degli acquedotti di Quattro Castella, di Reggio Emilia e di Parma: installazione di nuove stazioni a inverter, nuovi pozzetti con valvole autoazionate ed elettropompe, installazione di nuove macchine energeticamente più efficienti. Sono state risparmiate 35 Tep a Quattro Castella, 144 Tep nell'acquedotto di Reggio Emilia e 160 Tep in quello di Parma.</li> <li>• Ottimizzazione energetica degli impianti di captazione dell'acqua a servizio della Città di Parma: analisi dell'efficienza energetica di ciascuno degli impianti di captazione di Parma e dei comuni di Montechiarugolo, Langhirano e Noceto e installazione di elettropompe maggiormente efficienti con un risparmio di 48 Tep.</li> </ul>	2.670 Tep
Efficientamento impianto di potabilizzazione di Parma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efficientamento dell'impianto di denitrificazione della centrale idrica di Marore (PR): sostituzione del gruppo di pressurizzazione e di 91 membrane, riducendo sensibilmente l'indice di consumo energetico.</li> </ul>	26 Tep
Collegamenti teleriscaldamento nuove sedi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collegamento del teleriscaldamento interno della sede di via Germagnano (TO) con impianto alimentato da fonte rinnovabile. Il progetto si è concluso a marzo 2015 e ha consentito di risparmiare gas naturale per riscaldamento e acqua calda sanitaria.</li> </ul>	374,24 Tep
Efficientamento stazione transfert rifiuti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installazione di inverter presso la stazione transfert dei rifiuti della sede di via Germagnano (TO). Il progetto, che si è concluso nel 2015, permetterà un pieno risparmio di energia elettrica a partire dal 2016.</li> </ul>	54,40 Tep



## CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO NATURALISTICO

Il continuo degrado degli habitat naturali e le minacce che gravano su talune specie, figurano fra i principali aspetti considerati dall'Unione Europea nelle proprie politiche ambientali al fine di garantire la biodiversità sul territorio degli stati membri. A tale scopo è stata creata nella Comunità Europea una rete ecologica di zone speciali protette, denominata "Natura 2000", che interessa anche diversi territori e aree delle regioni italiane, compresi ambienti trasformati dall'uomo nel corso del tempo che sono aree importanti per la sopravvivenza di numerose specie animali e vegetali. La tutela dei siti della rete Natura 2000 è obbligatoria ai sensi della legislazione vigente che stabilisce che la pianificazione e la programmazione territoriale devono tenere conto della valenza naturalistico-ambientale di Siti di Importanza Comunitaria (SIC) e delle Zone di Protezione Speciale (ZPS). Stabilisce, inoltre, che ogni piano o progetto, interno o esterno ai siti, che possa in qualche modo influire sulla conservazione degli habitat o delle specie, deve essere sottoposto ad un'opportuna valutazione di incidenza. Quindi preliminarmente alla fase di realizzazione di nuovi progetti/interventi, sviluppo di nuove reti ed attività manutentive di una certa rilevanza (revamping e repowering), occorre sottoporre il progetto/intervento a valutazioni preventive al fine di salvaguardare l'integrità dell'area in cui deve essere realizzato. Occorre inoltre verificare il possesso dei requisiti ambientali di macchinari, impianti ed attrezzature oggetto dell'intervento, nonché la valutazione dei potenziali impatti conseguenti l'utilizzo di sostanze pericolose e l'adozione di adeguate modalità gestionali.

Il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare pubblica, con propri decreti, le liste dei SIC italiani, per ogni regione biogeografica, che sono periodicamente aggiornate dalla Commissione Europea sulla base delle banche dati inviate dagli

Stati membri una volta l'anno. Per l'Italia i SIC diventano ufficiali al momento della trasmissione alla Commissione Europea della banca dati nazionale.

## ATTIVITÀ IN AREE PROTETTE O IN ALTRE AREE DI INTERESSE AMBIENTALE

Per quanto riguarda la **produzione di energia elettrica** nel corso del periodo di rendicontazione non si sono avuti casi di ripristino (offset) di habitat naturali.

Per tutti gli invasi gestiti sono stati predisposti i Piani di Gestione (ai sensi del DM 152) con i relativi studi di incidenza per quelli che interessano Siti di Interesse Comunitario.

L'efficiamento degli impianti idroelettrici, effettuato dal Gruppo nel decennio 2003-2012, ha ricadute positive sull'intero sistema ed in particolare incide riducendo la necessità di produrre energia da fonti fossili e conseguentemente contribuendo a contenere le emissioni in atmosfera. Per tutti i rinnovi effettuati è stata ottenuta la qualifica di impianto alimentato da fonte rinnovabile (IAFR) che identifica i benefici ambientali attesi in termini di mancate emissioni di SO<sub>2</sub>, CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, particolato e metano.

Lo sviluppo della **rete di distribuzione elettrica** nella città di Torino, può interessare direttamente o essere nelle immediate vicinanze di alcuni Siti di Importanza Comunitaria e Zone di Protezione Speciale solo per quanto riguarda l'area torinese e in particolare: Collina di Superga (SIC di 802 ettari), Meisino (ZPS di 245 ettari) e Stupinigi (SIC 1.727 ettari).

Nella tabella che segue sono elencati i principali SIC e ZPS nei pressi dei quali sono presenti impianti e/o reti gestite dal Gruppo Iren.

### Parco Nazionale del Gran Paradiso

Diversi impianti idroelettrici della Valle Orco sono presenti all'interno o nelle immediate vicinanze del Parco Nazionale del Gran Paradiso, prima area protetta italiana (istituita nel 1922), a cavallo tra Piemonte e Val d'Aosta, nel cuore delle Alpi Graie. Il Parco ha una superficie di 33.973 ettari e coinvolge i Comuni di Ceresole Reale, Locana, Noasca, Ribordone, Ronco Canavese, Valprato Soana. Il sito protegge ambienti ad elevata naturalità e una fauna e una flora rappresentativi dell'ambiente alto-alpino. Il Gruppo Iren collabora con l'Ente Parco Nazionale del Gran Paradiso concedendo in comodato gratuito alcuni immobili e corrispondendo annualmente un contributo destinato a iniziative di miglioramento ambientale e di promozione turistica. Inoltre dal 2002, il Gruppo ha avviato un piano di interventi di smantellamento di infrastrutture presenti nel Parco e di riqualificazione delle aree bonificate.

### Valle Orco

In valle Orco sono presenti 5 centrali idroelettriche (Villa, Telessio, Rosone, Bardonetto, Pont), con relative sottostazioni elettriche in alta tensione, e 6 dighe (Agnel, Serrù, Ceresole, Valsoera, Telessio, Eugio), con le relative opere idrauliche. Nell'ambito del programma di rinnovo degli impianti idroelettrici della Valle Orco sono stati eseguiti negli ultimi anni importanti interventi di riqualificazione energetica e ambientale alle centrali di Villa, Telessio, Rosone e Bardonetto con positive ricadute generali di sistema.

### Oasi Xerothermica di Oulx - Auberge

L'Oasi Xerothermica di Oulx - Auberge (superficie di 963 ettari) occupa parte del versante orografico sinistro della Dora di Bardonecchia ed è posta approssimativamente tra il fondovalle e quota 2.200 metri. Nell'area è ubicato un impianto idroelettrico del Gruppo Iren (sbarramento e opera di presa di Pont Ventoux, invaso della Val Clarea, sito di Venaus e diga delle Gorge di Susa).

<b>Parco fluviale del Po</b>	<p>Nelle aree a elevata sensibilità ambientale che caratterizzano il fiume Po, la pianificazione delle attività manutentive degli impianti idroelettrici di Moncalieri e San Mauro è concordata con l'Ente di Gestione delle Aree Protette del Po e della Collina Torinese. Allo stesso modo lo svasso dei bacini è attuato nei periodi dell'anno che non interferiscono con le attività riproduttive della fauna presente. Nel 2014 presso l'impianto di La Loggia, sul tratto torinese del Parco fluviale del Po, poco a sud della città di Moncalieri, è stata realizzata una scala di risalita dei pesci che beneficia del favorevole contributo dello scarico della centralina idroelettrica e che rappresenta un presidio estremamente importante per garantire continuità idraulica dell'intero fiume Po. Il paesaggio naturale è caratterizzato dall'ambiente fluviale e ripariale, con presenza di alcuni bacini lacustri rinaturalizzati e aree di lanca attorno alle quali trovano spazio fasce di vegetazione erbacea.</p> <p>L'impianto idroelettrico di San Mauro è totalmente compreso all'interno del SIC e ZPS Meisino (superficie di 245 ettari) che è caratterizzato da notevoli presenze di avifauna acquatica, sia svernante che nidificante; una delle poche garzaie europee in ambiente urbano. A monte del bacino artificiale è presente un roost di diverse centinaia di cormorani, mentre l'isolone Bertolla ospita una grossa garzaia di airone canerino. Il sito è area protetta regionale (riserva naturale speciale del Meisino e dell'Isolone Bertolla).</p>
<b>Parco Naturale della Valle del Ticino</b>	<p>La centrale di Turbigo è situata a 260 metri di distanza dalla ZPS "Boschi del Ticino", in Lombardia. La zona è caratterizzata da frammenti di habitat fondamentali per la riproduzione delle specie di uccelli nidificanti, per la sosta dei migratori e la sopravvivenza delle popolazioni svernanti. Inoltre, alla stessa distanza è presente il sito "Turbigaccio, Boschi di Castelletto e Lanca di Bernate", habitat di notevole interesse naturalistico con ambiti forestali di elevato livello ambientale, ricchezza floristica e faunistica, presenza di specie di importanza comunitaria, rare o appartenenti alle Liste Rosse, nonché specie caratteristiche degli ambienti umidi. La centrale dista 1.300 metri dalla "Valle del Ticino", in Piemonte, caratterizzata dalla presenza di boschi ripariali, ampi greti e differenti ambienti acquatici ben conservati sia di acque correnti che stagnanti.</p>
<b>Parco Regionale dei Monti Picentini</b>	<p>L'impianto di Tuscianno, l'impianto di Santa Maria Avigliano e quello del Picentino sono collocati all'interno del Parco Regionale dei Monti Picentini che, coperto da boschi, dalle alte valli dei Calore e del Tuscianno, si articola in vari massicci. Il Parco Regionale dei Monti Picentini si trova nel cuore dell'Appennino Campano, nell'ambito di un comprensorio che interessa le province di Avellino e Salerno, un'area geografica di elevata importanza strategica sotto il profilo ambientale, idrogeologico, territoriale oltre che per le citate province, per l'intera Regione Campania e per le Regioni confinanti.</p>
<b>Parco Nazionale del Cilento e Vallo di Diano</b>	<p>L'impianto del Bussento, del Tanagro e di Grotta dell'Angelo si trovano all'interno del Parco Nazionale del Cilento e Vallo di Diano, un'area naturale protetta di oltre 180.000 ettari che si estende dalla costa tirrenica fino ai piedi dell'appennino campano-lucano. La flora del Parco è costituita da circa 1800 specie diverse di piante autoctone spontanee e la fauna è ricca e varia, per le differenti tipologie di ambienti presenti sul territorio.</p>
<b>Parco Regionale Antola</b>	<p>Il Parco dell'Antola rappresenta una tra le zone più suggestive dell'entroterra genovese e dell'Appennino Ligure. Il territorio collinare-montano confina a nord con il Piemonte, a est con l'Emilia Romagna e comprende due vallate, alta Valle Scrivia e alta Val Trebbia. Nel territorio del Parco coesistono due aspetti geomorfologici differenti, la formazione rocciosa nota come conglomerato di Savignone e il calcare marnoso dell'Antola. Il Monte Antola (1.597 m), la cima più elevata del Parco, si trova sul crinale che raccorda l'alta Valle Scrivia con l'alta Val Trebbia. Oltre alle copiose fioriture dei narcisi, fiori ormai rari in Liguria, si possono ammirare varie specie di orchidee, genziane, gigli, ranuncoli, aquileghe, numerose specie alpine rare e protette. La fauna vanta numerosi endemismi oltre ad animali più comuni (daini, caprioli, volpi) nonché anfibi (tra i quali i rari Salamandrina terdigitata e Speleomantes ambrosii), rettili, uccelli e le 780 stupende e numerose specie di farfalle, che caratterizzano il Parco dell'Antola come il "Parco delle Farfalle".</p> <p>Il lago del Brugnato, situato nel Parco, riveste un importante ruolo per la sosta di numerosi uccelli migratori; da segnalare la presenza del gambero di fiume e della falena Euplagia quadripunctaria. È stata rinvenuta inoltre una specie di gambero originario del nord-ovest degli Stati Uniti, meglio conosciuto come gambero della California.</p>
<b>Parco Regionale Aveto</b>	<p>Il Parco dell'Aveto, situato nell'entroterra del Tigullio, tutela una delle zone più belle e significative dell'Appennino Ligure. Il territorio protetto, poco più di 3.000 ettari, interessa tre valli, la Val d'Aveto, la Val Graveglia e la Valle Sturla, ognuna delle quali presenta peculiari paesaggi: alta montagna, pascoli e faggete in Val d'Aveto; prati pascolati, castagneti, nocioleti, orti e uliveti in Valle Sturla e una grande varietà di rocce e minerali, testimoniati dalla presenza di cave e miniere, in Val Graveglia. Il paesaggio del Parco è il frutto di grandi movimenti tettonici e di eventi legati alle glaciazioni, che in un lontano passato interessarono queste zone. Le vette più alte del Parco (Aiona e Penna) sono costituite da rocce appartenenti al gruppo delle ofioliti, conosciute comunemente come "rocce verdi", un insieme di rocce di varia natura e genesi. Il Parco dell'Aveto presenta un'enorme ricchezza floristica e "alberi monumentali", così classificati in base alla L.R. 4/1999, come ad esempio i giganteschi faggi nella Foresta delle Lame. Forte è anche la presenza di fauna tra cui si ritrova il lupo, che in tempi recenti è ritornato, nel corso di una lenta ma inarrestabile ricolonizzazione dell'Appennino da parte della specie.</p>



### Parco Nazionale dell'Appennino Tosco-Emiliano

All'interno del Parco Nazionale dell'Appennino Tosco-Emiliano, in provincia di Reggio Emilia, è presente una captazione di acqua superficiale sul torrente Riarbero. In corrispondenza dell'opera di presa a servizio della captazione è stata realizzata una scala di risalita per la salvaguardia della trota Fario (*Salmo trutta*), che rappresenta una specie di pregio dell'area.

### Val Noci

L'invaso Val Noci favorisce l'utilizzo del sito da parte della fauna ornitica migratoria come area di sosta; si segnalano inoltre diversi anfibi protetti tra cui tritoni, salamandrina dagli occhiali, geotritone e, tra gli invertebrati, il gambero di fiume, vulda doderoi e coleottero. Per l'invaso sono stati predisposti i relativi piani di gestione degli invasi ai sensi del DM 152, con i relativi studi di incidenza per quelli interessati dai Siti di Importanza Comunitaria.

### Parco Regionale delle Capanne di Marcarolo

I bacini artificiali del Gorzente sono all'interno del Parco Regionale delle Capanne di Marcarolo, al confine tra Piemonte e Liguria; dal punto di vista faunistico notevole è la presenza di rettili e anfibi, tra cui, nelle vecchie miniere, il geotritone italiano che vive in assenza di luce.

### Area naturale marina protetta di Portofino

In Provincia di Genova gli scarichi delle acque reflue ubicati in aree "sensibili" (laghi o corsi d'acqua che devono essere protetti da possibili rischi di eutrofizzazione da azoto e fosforo) non sono considerati a rischio. In particolare sono previsti miglioramenti nel processo della depurazione e quindi della salvaguardia dell'ecosistema marino con la messa in servizio del nuovo depuratore di Santa Margherita Ligure e la realizzazione di nuovi depuratori a servizio dei Comuni costieri. La rete di acquedotto sul territorio di Portofino è a supporto come rete antincendio boschivo.



Nelle attività di realizzazione, manutenzione e conduzione delle **reti gas**, ci si attiene al quadro normativo in tema di impatto ambientale. L'attività di controllo della vegetazione e degli agenti infestanti è eseguita proporzionalmente all'esigenza di continuità del servizio, per esempio lo sfalcio della vegetazione infestante nelle cabine RE.MI.

Le attività dei **servizi ambientali** non comportano particolari impatti sulla biodiversità. Gli impianti di maggiore potenzialità (termovalorizzatori e discariche) sono dotati di un sistema a

verde, in armonia con il climax vegetazionale in cui sono ubicati, con funzioni di mitigazione visiva ed ambientale.

Per quanto riguarda il **servizio idrico integrato**, lo scarico delle acque reflue avviene principalmente nelle acque marine costiere, che raccolgono oltre il 99% dei volumi prodotti, attraverso idonee condotte a mare. Nei progetti delle condotte a mare si valutano e si riducono al massimo le interferenze sulle aree marine protette; anche al di fuori di aree protette si cerca di minimizzare l'impatto ambientale su habitat ritenuti di particolare interesse e valore,

quali le praterie di Posidonia oceanica. Screening e valutazioni di impatto ambientale sono svolte nei termini previsti dalla normativa vigente, sia sui depuratori che sui prelievi idrici. In territorio ligure, sono stati realizzati miglioramenti nel processo della depurazione e, di conseguenza, della salvaguardia dell'ecosistema acquatico marino con il nuovo depuratore di Santa Margherita Ligure. Nel futuro sono previsti miglioramenti grazie alla realizzazione di nuovi depuratori a servizio dei comuni costieri (Rapallo e foci dell'Entella).



Le specie protette, elencate nella lista rossa IUCN<sup>(2)</sup> nazionale e in quella internazionale, che abitano le aree di operatività del Gruppo, sono quasi 200. Sono state considerate le specie che vivono nei terreni/aree marine o fluviali (Parchi Nazionali e Regionali, laghi e fiumi) nelle vicinanze dei quali l'azienda gestisce le proprie attività. Tra queste, 15 risultano in pericolo, di cui 4 in pericolo critico, 29 vulnerabili, 28 quasi minacciate, mentre le restanti appartengono a categorie di minor preoccupazione. In particolare, le specie a rischio critico di estinzione sono il gipeto, la lampreda di mare e due specie di storione, mentre tra quelle vulnerabili vi sono il lupo italiano, la pernice bianca, la coturnice e diverse specie di pesci d'acqua dolce, volatili e anfibi.

---

<sup>(2)</sup> La valutazione del rischio di estinzione è basata sulle Categorie e Criteri della Red List IUCN. Le categorie di rischio sono 11, da Estinto (EX, Extinct), applicata alle specie per le quali si ha la definitiva certezza che anche l'ultimo individuo sia deceduto, e Estinto in Ambiente Selvatico (EW, Extinct in the Wild), fino alla categoria Minor Preoccupazione (LC, Least Concern), adottata per le specie che non rischiano l'estinzione nel breve o medio termine.

Tra le categorie di estinzione e quella di Minor Preoccupazione si trovano le categorie di minaccia, che identificano specie che corrono un crescente rischio di estinzione nel breve o medio termine: Vulnerabile (VU, Vulnerable), In Pericolo (EN, Endangered) e In Pericolo Critico (CR, Critically Endangered). Queste specie rappresentano delle priorità di conservazione, perché senza interventi specifici mirati a neutralizzare le minacce nei loro confronti e in alcuni casi a incrementare le loro popolazioni, la loro estinzione è una prospettiva concreta.

Le liste rosse italiane includono le valutazioni di tutte le specie di pesci d'acqua dolce, anfibi, rettili, uccelli nidificanti, mammiferi, pesci cartilaginei, libellule, coralli e coleotteri saproxilici, native o possibilmente native in Italia, nonché quelle naturalizzate in Italia in tempi preistorici.

## RISPETTO DI LEGGI E REGOLAMENTI IN MATERIA AMBIENTALE E MECCANISMI DI SEGNALAZIONE DI VIOLAZIONI

Iren adotta un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla Norma UNI EN ISO 14001: tutti i dipendenti del Gruppo Iren sono tenuti, nell'ambito delle proprie funzioni, a partecipare al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza propria, dei colleghi e di terzi. Le attività di Iren sono gestite nel pieno rispetto delle normative in materia di prevenzione e protezione dagli infortuni e di sicurezza sul lavoro.

Per Iren la tutela dell'ambiente rappresenta un valore di base per la soddisfazione di una delle esigenze primarie del singolo cittadino e dell'intera comunità. Tutti i processi sono svolti nel pieno rispetto della legislazione ambientale. Inoltre il Gruppo contribuisce alla ricerca e allo sviluppo di tecnologie avanzate volte alla salvaguardia delle risorse e alla riduzione dell'impatto ambientale delle attività e dei rischi connessi.

Gli strumenti a disposizione degli stakeholder per le segnalazioni di violazioni in ambito ambientale sono molteplici: comunicazioni scritte via posta, e-mail, fax, canali social. Tutte le comunicazioni vengono prese in carico e ogni stakeholder riceve una risposta per quanto segnalato. Le segnalazioni scritte via posta vengono protocollate e trasmesse agli uffici competenti, che provvedono ad eseguire gli opportuni accertamenti.

Per i **lavoratori interni** (personale dipendente, in comando, collaboratori ed personale di ditte appaltatrici) è a disposizione un "libro dei suggerimenti ambientali", nel quale ciascun lavoratore può annotare segnalazioni, idee, migliorie e/o consigli per migliorare ulteriormente la gestione ambientale delle lavorazioni e/o mansioni di propria competenza, andando ad implementare un sistema capillare di attenzione verso le problematiche ambientali ad ogni livello aziendale. Il libro è a disposizione di tutti e viene periodicamente visionato dalla Direzione. In base alla procedura interna qualunque lavoratore rilevi un'anomalia deve comunicare l'evento alla Direzione o all'Addetto qualità, ambiente, sicurezza. Per effettuare tali comunicazioni i dipendenti o le altre parti interessate possono utilizzare il modulo "comunicazione interna e segnalazione di non conformità" o comunicare verbalmente quanto rilevato, si provvede se necessario ad aprire il rapporto di non conformità. Qualora l'evento rilevato costituisca situazione di emergenza ambientale per la sicurezza dei lavoratori, sarà necessario un intervento immediato in particolare secondo quanto specificato nelle procedura "Emergenze e capacità di risposta".

I servizi di **produzione e distribuzione di energia elettrica** sono certificati da norme in materia di qualità e gestione ambientale e sono pertanto soggetti a verifiche interne ed esterne per quanto riguarda i processi e gli adempimenti connessi alla normativa



ambientale. Eventuali incidenti ambientali possono essere segnalati all'Organismo di Vigilanza di AEM Torino Distribuzione.



In merito ai **servizi ambientali** è a disposizione di cittadini, autorità pubbliche, ecc. un contact center ambientale al quale possono essere effettuate anche segnalazioni di eventuali violazioni e/o criticità di tipo ambientale. Nelle province di Piacenza e Parma, inoltre, sono attivi gli "Ispettori Ambientali" che presidiano i territori di competenza per la rilevazione di discariche abusive e rifiuti abbandonati, anche pericolosi per l'ambiente (es: cemento-amianto, sversamenti, ecc.). Le segnalazioni vengono prese in carico a livello territoriale per organizzare le attività di verifica e trattamento necessarie alla risoluzione dei problemi evidenziati, secondo le corrette procedure. Al fine di sensibilizzare gli operatori interni al corretto comportamento nei confronti degli impatti ambientali durante lo svolgimento delle attività di raccolta e spazzamento, nel 2015 sono state predisposte la procedura per la gestione delle emergenze ambientali e le istruzioni tecniche operative, che forniscono indicazioni circa gli interventi da porre in essere per la soluzione e/o la limitazione di emergenze ambientali che dovessero sorgere durante l'esecuzione dei servizi. Per il 2016 sono previste prove di simulazione all'emergenza.

Nei confronti dei fornitori, nei nuovi capitolati speciali d'appalto sono stati inseriti riferimenti riguardanti modalità operative volte a limitare gli impatti ambientali delle attività affidate. Tali capitolati prevedono anche specifiche sanzioni per il mancato rispetto di tali prescrizioni: sanzioni che vanno dall'applicazione di penali contrattuali alla risoluzione contrattuale in danno dell'appaltatore e alla segnalazione ai competenti organi di vigilanza.



Per quanto riguarda il **servizio idrico Integrato** l'intero ciclo è sottoposto al monitoraggio costante dei parametri di funzionamento, anche attraverso sistemi di telecontrollo degli impianti significativi e si provvede all'esecuzione di decine di migliaia di determinazioni analitiche di laboratorio. Il servizio idrico è inoltre soggetto ai controlli di legge effettuati dagli Enti preposti. L'ottimizzazione delle misure di rimedio messe in atto per minimizzare i possibili effetti negativi di disfunzioni riscontrate, è spesso attuata attraverso il coinvolgimento di altri Enti, anche mediante specifici protocolli operativi.

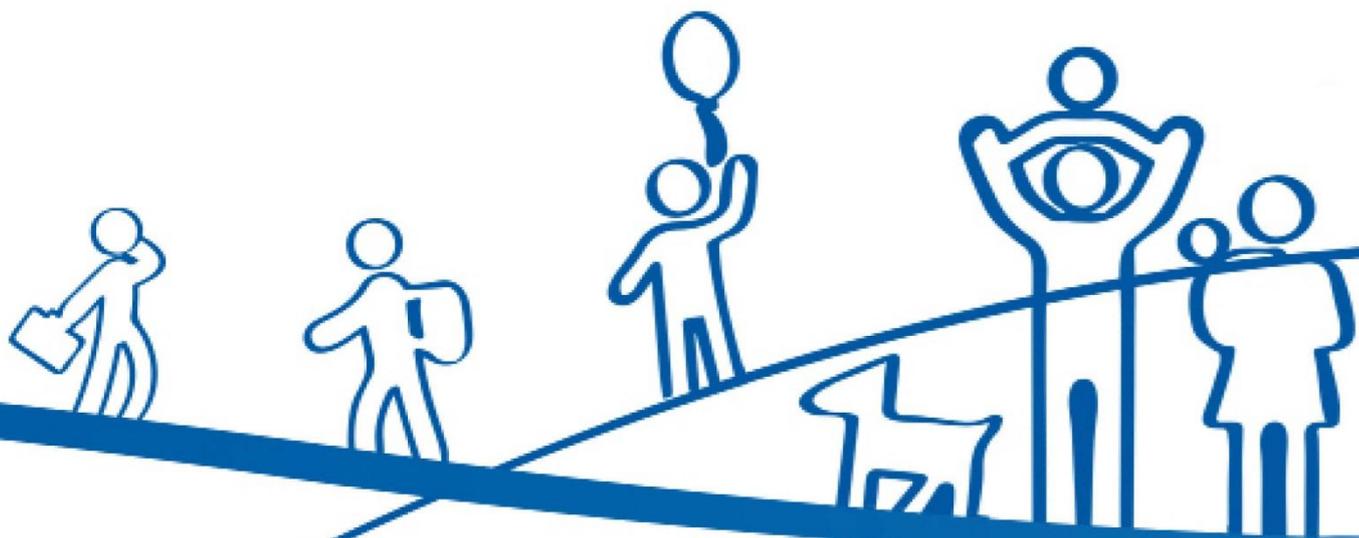


Per il **servizio distribuzione gas** l'elemento principale che impatta sull'ambiente è la dispersione di gas metano in atmosfera. Il contenimento e la risoluzione delle dispersioni di gas rappresentano l'obiettivo principale alla base della sicurezza, qualità e continuità del servizio. I principali sistemi di monitoraggio distribuito sono i telecontrolli, che monitorano i parametri principali del sistema di distribuzione, e i sistemi antintrusione che disincentivano o avvertono relativamente a fatti o rischi dolosi. È inoltre svolta costantemente la ricerca programmata e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti.

Nel 2015 il Gruppo ha ricevuto alcune multe e sanzioni in materia ambientale. Si tratta di verbali di accertamento e contestazioni amministrative per asserite violazioni in materia di scarichi e depurazione (art. 29 quattordicesima comma 2 D. Lgs. 152/2006) e per violazioni in materia di rifiuti.

Inoltre, sono state pagate un'oblazione, a definizione di procedimento penale per asserita violazione dell'art. 674 c.p. e una sanzione amministrativa a seguito di ottemperanza a prescrizione di ARPA.

# Clienti



## TEMI RILEVANTI

**Prassi di marketing:** il tema è rilevante per il Gruppo Iren perché la promozione di offerte e servizi innovativi aumenta il grado di soddisfazione della clientela, rafforzandone la fidelizzazione.

**Qualità del servizio:** il tema è rilevante per il Gruppo Iren non solo perché la qualità del servizio è uno degli elementi fondamentali per soddisfare, e quindi fidelizzare i clienti, e per competere con successo sul mercato, ma soprattutto perché la capacità di garantire elevati livelli qualitativi e di innovare i propri servizi per rispondere a nuovi ed emergenti bisogni dei clienti rappresenta una garanzia per lo sviluppo di lungo periodo.

**Efficienza dei servizi:** il miglioramento dell'efficienza di tutti i servizi è un tema rilevante per assicurare un corretto utilizzo delle risorse, l'efficienza e il risparmio energetico, la riduzione degli impatti ambientali e il contenimento dei costi operativi del Gruppo Iren.

**Diritti umani:** il Gruppo Iren garantisce a tutti i cittadini un trattamento equo e imparziale secondo i principi stabiliti anche nelle carte dei servizi.

**Accesso ai servizi:** per il Gruppo Iren garantire l'accesso ai servizi significa garantire la continuità della loro erogazione e l'imparzialità di trattamento per tutti i clienti affinché possano fruire dei servizi superando eventuali barriere culturali, di lingua, di età, di disabilità, di salute o altre ancora.

**Gestione responsabile delle filiere di business:** garantire la sicurezza, la continuità, la salubrità, la sostenibilità ambientale e sociale delle attività, che il Gruppo pone al centro del proprio agire nella consapevolezza della responsabilità che la gestione dei servizi energetici e ambientali comporta per il presente e per il futuro dei clienti, dei cittadini e dei territori.

**Servizi di informativa ai clienti:** la completezza, la qualità e la trasparenza delle informazioni, così come l'ascolto delle esigenze, sono fondamentali per garantire una corretta relazione con i clienti e coinvolgerli in un processo di miglioramento e innovazione continua dei servizi.



## RELAZIONI CON I CLIENTI



### POLITICHE E PRASSI

#### DIRITTI DELLE PERSONE

L'attenzione e il rispetto delle persone sono temi centrali per il Gruppo Iren sia per la propria crescita sia per lo sviluppo sostenibile delle comunità e del territorio. Sono peraltro temi che l'attuale contesto economico e sociale rende di forte attualità.

Per queste ragioni, Iren condanna ogni tipo di discriminazione, come confermano i principi del Codice Etico e i valori espressi nelle carte dei servizi, e adotta strumenti e pratiche per favorire l'accessibilità e la fruizione dei servizi, con particolare attenzione alle persone disabili, alle categorie più deboli e ai cittadini di lingua straniera. Allo stesso modo il Gruppo ha posto la non discriminazione al centro dei propri criteri di condotta nei confronti dei lavoratori.

Il Sistema di Gestione della privacy, in corso di implementazione, è stato oggetto di un radicale processo di adeguamento alla nuova organizzazione del Gruppo. Il Sistema è stato pensato e organizzato per la completa ed omogenea attuazione in tutte le società del Gruppo, in ossequio alle disposizioni di legge e tenendo conto del nuovo Regolamento Europeo che presumibilmente sarà approvato in via definitiva nella prima parte del 2016.

Nel Gruppo Iren è stato individuato e nominato un unico Referente privacy, che fa capo alla Direzione Internal Audit e Compliance, così come è stato predisposto il nuovo Regolamento Interno per il personale del Gruppo, con lo scopo di meglio informare sui compiti e i doveri riguardo al trattamento dei dati personali di cui la singola Società è titolare.

#### CONDOTTA COMMERCIALE

Nello svolgimento delle proprie attività, il Gruppo Iren accoglie pienamente le direttive del Codice di condotta commerciale

formulato dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico (AEEGSI).

La comunicazione ai clienti acquisiti e potenziali si attiene ai principi di chiarezza e trasparenza previsti dal Codice Etico e dal Codice di condotta commerciale, con l'obiettivo di mettere il cliente nelle condizioni di poter effettuare una scelta consapevole, fornendo le informazioni necessarie relative all'offerta economica, ma anche alle scelte di posizionamento aziendale.

Anche nei confronti delle agenzie di vendita di energia elettrica e gas, la controllata Iren Mercato effettua una scrupolosa selezione, anche attraverso un periodo di prova, e un controllo delle stesse, che si devono a loro volta attenere al Codice di condotta commerciale di AEEGSI, al Codice Etico, al Modello 231 e alla politica sulla qualità del Gruppo.

Tutti i collaboratori delle agenzie ricevono un'adeguata formazione sulle norme regolanti il settore e sui codici di comportamento da adottare e i sistemi di controllo relativi alle attività di promozione contratti, sono più stringenti rispetto alla normativa di settore. I controlli, infatti, prevedono *check call* (lettera o chiamata di conferma) per verificare l'effettiva volontà del cliente e recepire eventuali segnalazioni sull'operato degli agenti, e *courtesy call*, controlli telefonici a campione per verificare l'operato dei singoli agenti.

Con gli stessi intenti è stata inoltre resa obbligatoria, nella procedura di perfezionamento degli ordini prodotti da vendita porta a porta o telefonica, una telefonata specifica ai clienti di età superiore ai 75 anni e viene accettato l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del cliente oltre i 10 giorni previsti dalla normativa (almeno 30 giorni).

L'organizzazione del Gruppo Iren prevede inoltre una struttura dedicata all'analisi dei reclami dei clienti, anche relativi alle attività dei canali esterni di vendita, che possono comportare l'addebito di penali e, nei casi più gravi, l'allontanamento dell'agente, che viene inserito in una black list, sino alla possibile chiusura del mandato di agenzia.

Nei casi di recesso successivi alla sottoscrizione del contratto attraverso agenti, Iren Mercato non riconosce alcuna provvigione all'agenzia.

#### SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE

Il Gruppo Iren ha messo in campo una serie di modalità operative, in ossequio alla norma e volontarie, per minimizzare gli impatti che le proprie attività hanno sulla salute e sulla sicurezza dei clienti:

- nel **settore ambiente** sono state realizzate indagini fonometriche nei comuni di Parma e Reggio Emilia per la valutazione del rumore immesso nell'ambiente. I valori registrati hanno consentito di modificare la programmazione di alcuni servizi particolarmente rumorosi (per i quali non è possibile una riduzione dei decibel immessi) variando gli orari operativi, al fine di ridurre il disagio nei confronti dei cittadini. I contenitori per il conferimento dei rifiuti vengono prodotti nel rispetto dei requisiti di norme e regole che garantiscono la

sicurezza durante l'utilizzo da parte di cittadini e operatori. Per gli impianti di maggior rilevanza in termini di potenziale impatto ambientale vengono attivate campagne di sorveglianza sanitaria (ad esempio: il progetto di sorveglianza sugli effetti sanitari diretti ed indiretti dell'impianto trattamento rifiuti PAI di Parma, effettuato tramite convenzione tra Iren, Comune di Parma, Provincia, AUSL e coordinato da quest'ultima). Il termovalorizzatore di Piacenza adotta un sistema certificato (OHSAS 18001/2007) che impone una valutazione puntuale degli impatti sulla salute e la sicurezza nella pianificazione delle attività di stoccaggio, fornitura, uso, manutenzione e smaltimento;

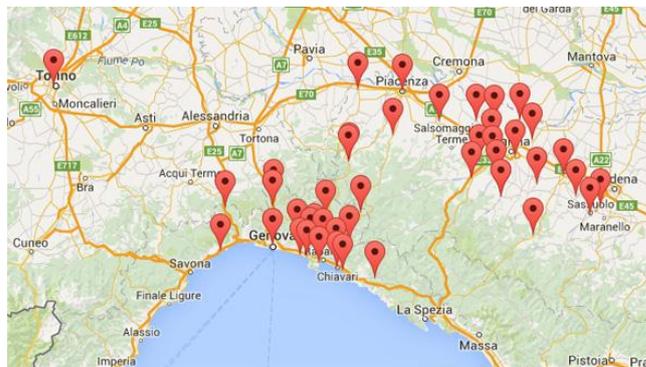
- nel **settore energia**, che gestisce i servizi di generazione elettrica e termica e di teleriscaldamento, è stato adottato un modello di gestione che uniforma e razionalizza le modalità operative in fase di costruzione o di rinnovo impiantistico, e che comprende la valutazione della sicurezza del progetto e la verifica, oltre che l'analisi e la misura del rischio. Nell'intero processo di sviluppo ed implementazione del progetto sono mantenuti sotto controllo gli aspetti ambientali e di sicurezza. Nel caso di attività per la manutenzione straordinaria degli impianti, sono previste procedure che regolamentano anche le attività di monitoraggio e controllo degli aspetti di sicurezza;
- nel **servizio idrico integrato** la salute e la sicurezza sono alla base di tutte le fasi del processo di fornitura di acqua potabile. A garanzia della sicurezza del cliente sono svolte le analisi su fonti di approvvigionamento, impianti, reti distributive e punti di fornitura. Analoga attenzione e monitoraggio analitico sono posti in tutte le fasi di trattamento acque reflue e smaltimento dei fanghi di depurazione;
- nel settore della **distribuzione gas** la sicurezza del cliente è il tema dominante nella gestione. I principali strumenti a garanzia della sicurezza sono le azioni preventive (odorizzazione e ricerca programmata perdite) e di monitoraggio continuo (telecontrollo), la raccolta di informazioni/segnalazioni dal cliente (servizio h24 su guasti) e l'adozione di procedure operative per minimizzare il rischio;
- nel **settore della distribuzione di energia elettrica**, vengono svolte attività per la misurazione e il contenimento di emissioni dei campi elettromagnetici – descritte dettagliatamente nel capitolo “Ambiente” (pag. 57) – che coinvolgono le palazzine delle Società del Gruppo, gli impianti e le linee elettriche, aeree e interrate. Annualmente vengono effettuati inoltre, controlli a campione sul 48% delle cabine elettriche e sopralluoghi tecnici.

I valori aziendali riportati nel Codice Etico, le politiche perseguite e i codici di condotta adottati hanno garantito al Gruppo Iren di non commettere violazioni in materia di pratiche discriminatorie verso i clienti, di informazione sui prodotti e servizi, di fornitura e utilizzo di prodotti o servizi, di attività di marketing, pubblicità, promozione e sponsorizzazione.

L'unico caso di contenzioso relativo a pratiche di concorrenza è passato in giudicato nel 2015 con una sanzione economica ridotta per fatti risalenti all'anno 2002.

## COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I CLIENTI

### CANALI DI CONTATTO



Il Gruppo Iren attribuisce al dialogo, alla trasparenza e alla cooperazione con i clienti un valore cruciale per le proprie attività. Per le stesse ragioni, il Gruppo è presente in modo radicato e capillare sul territorio, tramite diversi canali di contatto con la clientela:

- **sportelli clienti.** Al fine di favorire una facile accessibilità, Iren offre una rete di 33 sportelli distribuiti sul territorio che hanno gestito nel 2015 circa 240.000 clienti. Inoltre, è attivo uno **sportello web** con aree riservate alle diverse tipologie di clienti. In area ligure è a regime anche uno **sportello su appuntamento**, un servizio che consente al cliente di fissare un incontro per sbrigare una pratica, con la certezza di data e orario, senza attesa. Per i clienti di età più avanzata o con difficoltà linguistiche è prevista la presenza di personale addetto all'assistenza nell'espletamento delle pratiche e nell'uso delle casse automatiche;
- **sportelli in remoto.** Sono stati realizzati tre sportelli sperimentali che consentono al cliente - utilizzando un computer installato presso i saloni clienti di Reggio Emilia, Parma e Piacenza – di interfacciarsi con un operatore, riducendo i tempi di attesa. La sfida è quella di attivare uno sportello accogliente, comodo, esteticamente gradevole, che non richieda nessuna competenza particolare, del tutto simile a quanto accade in uno sportello reale;
- **call center.** Sono 3 i call center che offrono assistenza e supporto, anche attraverso lo svolgimento di pratiche al telefono. Nel corso dell'anno sono state più di 1,3 milioni le chiamate ricevute dal call center commerciali, per problematiche relative ai servizi energia elettrica e gas, ed hanno ottenuto una risposta con un tempo medio di attesa pari a 86 secondi. Il call center dei servizi ambientali, che ha incorporato anche il numero verde di Amiat, ha gestito



558.322 chiamate, 307.823 hanno ricevuto risposta con un tempo medio di attesa pari a 66 secondi;

- **courtesy call.** Per rafforzare il filo diretto tra l'azienda e il cliente, accanto alla consueta attività di revisione del prezzo (*repricing*) con l'invio di comunicazione scritta, è stata avviata una nuova attività telefonica per la comunicazione al cliente, titolare di offerte in scadenza, del nuovo prezzo energia fissato, con l'obiettivo di informarlo efficacemente sulla variazione avvenuta;
- **account.** Iren Mercato ha al proprio attivo una rete interna di account, dedicati ai diversi segmenti di clientela.

Attività presso sportelli	2015	2014	2013
Clienti serviti (n.)	236.449	240.292	225.257
Tempo medio attesa (min.)	16,89	17,40	17,87

### CANALI DIGITALI

- **Bolletta Online.** Il servizio, che prevede l'invio al cliente del preavviso di pubblicazione dei documenti di fatturazione sul portale di Iren Mercato, è attivo ad oggi per oltre 70.000 clienti;
- **piattaforma IrenCollabora.it.** Nell'ambito dei Comitati Consultivi Territoriali (se ne parla a pag. 38), nati come innovativo canale di dialogo, confronto e progettazione tra il Gruppo Iren e i portatori di interesse delle comunità locali, è stata attivata la piattaforma [www.irencollabora.it](http://www.irencollabora.it), un vero e proprio strumento di lavoro per raccogliere idee, proposte, commenti, e osservazioni con lo scopo di migliorare i servizi di Iren;
- **ClickIren.** Per favorire una più ampia accessibilità ai servizi on-line da parte della clientela, sono stati incrementati nuovi servizi su questa App, disponibile sia per computer sia per dispositivi mobili. ClickIren offre la possibilità di visionare in un unico ambiente tutti i rapporti contrattuali in essere con le società del Gruppo: energia elettrica, gas, acqua e servizio di igiene urbana. Tramite ClickIren, il cliente può gestire direttamente, in totale autonomia, anche l'adesione al servizio bolletta online attraverso pochi e semplici passaggi;



- **Ecolren.** È ormai consolidato l'uso di questa App, nata per una migliore gestione dei rifiuti da parte dei cittadini nelle province emiliane. È scaricabile gratuitamente su cellulari e dispositivi mobili con sistema operativo iOS e Android e fornisce informazioni utili sui servizi ambientali e sui distributori Acquapubblica più vicini. Tra le funzioni di messaggistica diretta, è disponibile un sistema di fotosegnalazione, che permette ai cittadini di scattare istantanee di rifiuti abbandonati, cassonetti danneggiati e altre situazioni anomale, spedendo le immagini, corredate da testo e coordinate geografiche;

- **contratto web.** È stato attivato nel corso dell'anno un documento online per l'inoltro via web della richiesta di sottoscrizione a specifiche offerte di fornitura di energia elettrica e gas naturale per clienti domestici.

## STRUMENTI E ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE AL CLIENTE

Il Gruppo Iren mette a disposizione dei propri clienti svariati strumenti di comunicazione e sviluppa numerose attività di informazione.

In aggiunta alla comunicazione classica tramite allegati in bolletta, opuscoli informativi, campagne di affissioni stradali e inserzioni sulla stampa, progetti di educazione ambientale (di cui riferiamo a pag. 132), sono state messe in campo diverse attività specifiche, tra cui si evidenziano:

- **Social network.** Iren è entrata ufficialmente nel mondo dei social network: in primavera è stata la volta di Facebook (7.000 "like"), Twitter e Youtube, mentre in autunno sono stati attivati i canali Instagram e LinkedIn. Per una realtà come Iren che ha scelto l'innovazione per tracciare la propria crescita, si è trattato di un passaggio fondamentale per ampliare la base di clienti da informare e con i quali interagire;
- **siti internet.** È in corso un progetto complessivo di ristrutturazione dei siti internet di Gruppo, che saranno implementati nel 2016. Tra gli obiettivi, anche quello di migliorare la fruibilità da parte delle categorie svantaggiate. In particolare, si è prestata attenzione al rispetto di quanto previsto dalla legislazione vigente (L.4/2004 e DL179/2012) e le direttive generali dell'Agenzia per l'Italia Digitale e le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Inoltre, i siti saranno in italiano ed inglese;
- **newsmagazine "Iren Informa".** Tutti i cittadini possono riceverla in formato digitale, permettendo una diffusione più ampia e in tempo reale delle notizie pubblicate.

## SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

La comunicazione ai clienti e alle comunità locali è fondamentale per il Gruppo Iren che gestisce servizi di grande rilevanza per la qualità della vita. Allo stesso modo è fondamentale la valutazione da parte dei clienti della qualità dei servizi erogati, per individuare azioni di comunicazione e interventi operativi di miglioramento continuo. Per questo il Gruppo Iren realizza periodicamente indagini di customer satisfaction con l'obiettivo di ricavare gli elementi per una diagnosi precisa e completa dei fattori che causano soddisfazione e insoddisfazione e che influenzano i comportamenti dei clienti e per produrre indicatori capaci di monitorare l'efficacia delle azioni messe in atto per migliorare la soddisfazione dei clienti.

**Indagine complessiva.** La gestione delle indagini di customer satisfaction è affidata alla funzione Corporate Social

Responsibility che si rapporta con le business unit per la definizione delle aree di indagine e dei risultati conseguiti.

Le indagini rilevano lo scarto fra la percezione e le aspettative dei clienti in merito agli aspetti tecnici ed agli aspetti relazionali e permettono di effettuare un confronto nel tempo con indicatori interni di qualità e con indicatori esterni relativi al settore di riferimento, consentendo alle business unit di individuare gli eventuali fattori che richiedono azioni di miglioramento.

L'ultima indagine di customer satisfaction, relativa all'anno 2014, è stata realizzata nei primi mesi del 2015. Analogamente si sta procedendo per la rilevazione relativa all'anno 2015.

I risultati più recenti sono così sinteticamente riassumibili:

- l'indice di soddisfazione di Iren Mercato (CSI) è pari a 90/100, con una soddisfazione globale ("overall"), che incorpora elementi d'immagine e reputazione aziendale, pari al 94%;
- nell'area emiliana, l'indice di soddisfazione per il servizio di igiene ambientale è pari a 88/100, mentre la soddisfazione "overall" è del 92%. Per il servizio distribuzione gas il CSI è pari a 96,6/100 con una soddisfazione "overall" del 96%, mentre per il servizio idrico integrato il CSI è pari a 92,2/100 e la soddisfazione "overall" si attesta al 93%. La notorietà del Gruppo presenta valori superiori al 90%, mentre l'86% dei clienti considera il Gruppo serio, efficiente, tecnologicamente avanzato e attento all'ambiente.

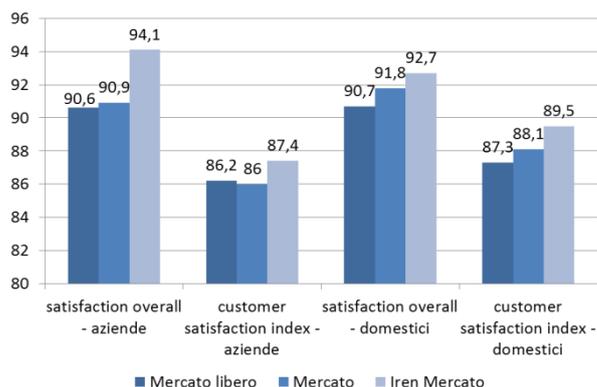
**Indagine di Iren Mercato.** La società commerciale del Gruppo ha condotto un'indagine presso alcuni sportelli delle principali sedi storiche (Genova, Torino, Parma), al fine di evidenziare eventuali aree di intervento e migliorare il livello di qualità percepito dal cliente. L'indagine ha coinvolto 250 clienti intervistati al termine delle operazioni. I risultati hanno evidenziato un livello complessivo di soddisfazione pari all'89,9%, con punte più rilevanti per gli aspetti relazionali e tangibili. Su livelli analoghi (90%) il valore della soddisfazione "overall in mind" che, per sua natura, include anche l'immagine ed elementi inerenti l'offerta.

Sono state anche effettuate indagini e ricerche di mercato per rilevare la soddisfazione del cliente in relazione alla fase di acquisizione e, in particolare, sono stati valutati i fattori: chiarezza delle condizioni commerciali, chiarezza dell'offerta e rispondenza tra descrizione dell'offerta e condizioni realmente applicate. L'indice di soddisfazione rilevato (CSI) è risultato pari a 90,1/100, l'indicatore relativo alla comunicazione commerciale in fase di acquisizione è posizionato a 94,2/100 e quello relativo a prodotto/condizioni contrattuali è posizionato a 89,9/100. Tali indicatori sono stati valutati mediamente più elevati rispetto agli standard di mercato nel 2015.

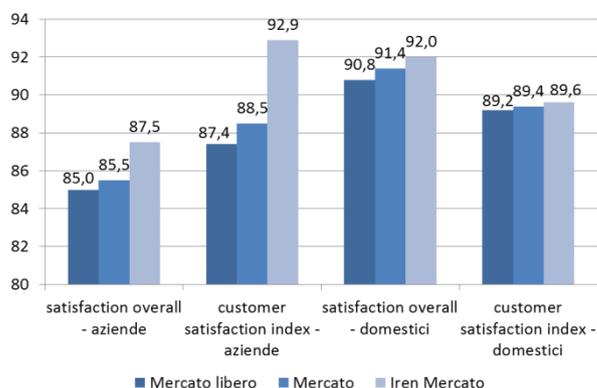
Iren Mercato ha inoltre avviato un progetto di analisi di customer care in continuo, volta a verificare il livello di soddisfazione del cliente e a proporre condizioni migliorative al cluster dei clienti individuati come a rischio abbandono, oltre a test di nuove offerte in fase di lancio.

**Indagine indipendente Osservatorio Energia.** La società Databank – Cerved Group ha svolto, come di consueto, un'indagine di settore, volta a comparare i principali operatori in termini di soddisfazione dei clienti. Gli indicatori monitorati sono il "customer satisfaction index", che misura il giudizio del cliente sugli aspetti operativi legati alla vendita del servizio, e la "satisfaction overall" che misura la percezione complessiva e l'immagine che il cliente ha dell'azienda. Come negli anni precedenti, anche per il 2015 gli indicatori di Iren Mercato risultano superiori alle medie di mercato e in buona posizione rispetto ai maggiori competitors. I dati sono disponibili per settore di mercato (gas naturale/energia elettrica) e tipologia del cliente (domestico e non domestico).

### SODDISFAZIONE CLIENTI GAS 2015



### SODDISFAZIONE CLIENTI ENERGIA ELETTRICA 2015



## GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami sul rispetto degli standard commerciali vengono monitorati costantemente con l'obiettivo di individuare criticità, definire azioni correttive e controllare che quest'ultime vengano attuate. Nel corso dell'anno sono stati gestiti complessivamente 7.121 reclami relativi ai servizi gas e energia elettrica e teleriscaldamento, in costante calo negli ultimi anni.

Iren Mercato	2015	2014	2013
Reclami gestiti (n.)	7.121	7.325	7.521



## I CLIENTI IN CIFRE

	2015	2014
Clienti energia elettrica	732.000	712.000
Clienti gas	770.000	726.000
Abitanti serviti teleriscaldamento	820.000	802.000
Abitanti servizio idrico integrato	2.623.000	2.400.000
Comuni servizio idrico integrato	191	177
Cittadini serviti igiene urbana	2.050.000	1.139.000
Comuni serviti igiene urbana	123	116

## ENERGIA ELETTRICA

### ATTIVITÀ COMMERCIALI

Iren Mercato colloca l'energia elettrica sul mercato nazionale a clienti finali (business e retail), a grossisti e in Borsa.

Nella campagna commerciale per l'esercizio 2016, Iren Mercato è risultata aggiudicatrice della gara bandita da Consip S.p.A. per la tredicesima edizione della convenzione relativa alla fornitura di energia elettrica, Lotto 1 (Piemonte e Valle d'Aosta), Lotto 2 (Lombardia e Liguria), Lotto 3 (Emilia Romagna e Trentino Alto Adige).

Per quanto riguarda il segmento retail, le attività commerciali sono state orientate principalmente in due direzioni: fidelizzare la clientela sui territori storicamente gestiti e sviluppare la clientela sulle aree di riferimento del Gruppo proponendo offerte combinate dual-fuel (energia elettrica e gas).

Il Gruppo nel 2015 ha proseguito la promozione delle "offerte verdi", ossia proposte di fornitura di energia elettrica prodotta interamente da fonti rinnovabili, rivolte sia alla clientela retail e/o mid-business sia al segmento business, con la possibilità per i clienti non domestici di dimostrare e rendere visibile il proprio impegno ambientale attraverso l'uso del marchio "Iren Verde" e del relativo attestato rilasciato da Iren Mercato.



Inoltre al fine di ampliare la gamma delle offerte, e di rispondere in maniera sempre più puntuale alle esigenze e richieste del cliente, nel 2015, Iren Mercato ha proceduto alla creazione di nuove offerte caratterizzate dalla veicolazione di servizi o prodotti di efficienza energetica. In particolare, è stata lanciata l'offerta "Iren LED", che prevede la vendita di un kit di lampadine a basso consumo energetico, con rateizzazione del pagamento in bolletta, ai clienti con contratto di energia elettrica Iren Mercato, nel mercato libero.

Nel 2015 è stato programmato il lancio di altre offerte per il risparmio energetico, che prevedono la vendita di prodotti di settore abbinati a offerta bundle gas con rateizzazione in bolletta e domiciliazione bancaria e il lancio di offerte abbinata a prodotti assicurativi.

### TARIFFA ENERGIA ELETTRICA

Dal 1° luglio 2007, con l'avvio della completa liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica, i clienti sono classificati in 3 categorie:

- **clienti del mercato libero** ovvero tutti i soggetti che hanno aderito ad una offerta di un qualsiasi venditore di energia elettrica;
- **clienti del servizio di maggior tutela** che comprende sia clienti domestici sia piccole imprese in bassa tensione che non hanno ancora optato per il mercato libero;
- **clienti in regime di salvaguardia** che comprende quei clienti che non hanno scelto un venditore e che non hanno i requisiti per rientrare nel servizio di maggior tutela.

Le tariffe elettriche sono composte dai costi relativi alla quota energia (approvvigionamento e commercializzazione), dai costi di rete e misura, dagli oneri generali di sistema e dalle imposte.

Nel mercato libero il venditore esprime la propria offerta differenziandosi, dalla concorrenza, nella quota dei costi di approvvigionamento e commercializzazione in quanto le altre componenti sono normate e soggette a tariffe uniche nazionali stabilite dall'AEEGSI e dallo Stato. La quota energia su cui si può esprimere la concorrenza ha rappresentato nel 2015 circa il 45% dell'importo totale della bolletta. Il 2015 ha visto un ulteriore incremento della quota di bolletta imputabile agli oneri generali di sistema (incentivi per fonti rinnovabili, oneri dismissione nucleare, agevolazioni per imprese energivore, bonus sociale) passati dal 23,24% del 1° trimestre al 25,28% del 4° trimestre. Tra gli oneri di sistema il peso maggiore (oltre 82%) è dovuto alla componente A3 dedicata al finanziamento degli incentivi per le fonti rinnovabili. Il costo globale nel 2015 per famiglia tipo (3kW - 2700 kWh/anno) in maggior tutela, è stato 0,187 €/kWh.

## BONUS SOCIALE ELETTRICO

Il bonus sociale elettrico è uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico e alle famiglie numerose, un risparmio sulla spesa per l'energia elettrica.

Il bonus elettrico è previsto anche per i casi di disagio fisico, cioè per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita.

Per accedere al bonus, le famiglie che rientrano nei previsti parametri di reddito e/o socio-sanitari, devono presentare la richiesta al Comune di residenza.

Il bonus consente mediamente una riduzione del 20% sulla bolletta.

I valori per il 2015 sono stati:

- 71 euro per una famiglia di 1 o 2 persone;
- 90 euro per una famiglia di 3 o 4 persone;
- 153 euro per una famiglia con più di 4 persone.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA

### STANDARD DI QUALITÀ PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

Gli standard di qualità commerciale sono dettati dalla Del. AEEGSI 164/08 (Testo Integrato Qualità Vendita - TIQV) e successive integrazioni. La regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita dell'energia elettrica si riferisce alla tempestività nell'esecuzione da parte del venditore di alcune prestazioni richieste dai clienti (risposta a reclami e a richieste scritte di informazioni, rettifiche di bollette pagate, ecc.). Il venditore ha l'obbligo di rispettare standard specifici (il cui superamento comporta l'erogazione automatica al cliente di un indennizzo) e standard generali (per i quali è richiesto il rispetto dello standard per una determinata percentuale di prestazioni e non sono previsti indennizzi automatici). I dati relativi alle singole aziende di vendita sono pubblicati per consentire ai clienti di confrontare la qualità del servizio offerto.

Di seguito si riportano i dati relativi agli indicatori di qualità inerenti le risposte a reclami scritti.

Settore energia elettrica - Iren Mercato <sup>(1)</sup> Tempo medio di risposta motivata a reclami scritti	Tempo max previsto da AEEGSI	2015		2014		2013	
		Mercato libero	Maggior tutela	Mercato libero	Maggior tutela	Mercato libero	Maggior tutela
<b>Reclami scritti di competenza del venditore</b>							
Clients BT domestici	40 gg. solari	29	28	29	27	28	21
Clients BT non domestici	40 gg. solari	29	29	30	28	25	24
Clients MT	40 gg. solari	28	n.a.	16	n.a.	19	n.a.
<b>Reclami scritti per i quali occorre chiedere dati tecnici al distributore</b>							
Clients BT domestici	40 gg. solari	30	30	29	29	26	24
Clients BT non domestici	40 gg. solari	28	29	29	30	26	28
Clients MT	40 gg. solari	35	n.a.	27	n.a.	<sup>(2)</sup>	n.a.

<sup>(1)</sup> I dati si riferiscono alla media pesata per il primo e secondo semestre 2015.

<sup>(2)</sup> Non si sono verificati casi nel periodo di riferimento.

Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità commerciale per l'energia elettrica, il Gruppo Iren considera strategica la rilevazione della soddisfazione della propria clientela (si veda al proposito pag. 78).

Nei territori in cui il Gruppo Iren gestisce il servizio di distribuzione dell'energia elettrica, in quanto unico concessionario, serve tutta la popolazione.

## STANDARD DI QUALITÀ PER LA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Nella distribuzione dell'energia elettrica gli standard di qualità tecnica e commerciale sono regolamentati da AEEGSI (delibera ARG/elt 198/11), per il periodo 2012-2015, che prevede standard minimi obbligatori e una serie di indicatori che si suddividono in standard specifici e standard generali della qualità commerciale.





Di seguito si rendicontano alcuni indicatori che misurano la qualità del servizio e che possono avere un impatto sui clienti finali.

Il **“Numero medio di interruzioni per cliente BT”** (N1) è un indicatore che misura il numero medio di interruzioni per cliente in bassa tensione relativamente alle interruzioni senza preavviso, lunghe o brevi (inferiori ai 3 minuti ma superiori a 1 secondo), imputabili al distributore. Per il Gruppo Iren (AEM Torino Distribuzione) il valore obiettivo fissato dall'AE EGS I è pari a 1 interruzione annua (valore analogo a quello fissato per le altre aziende del settore operanti in Comuni con più di 50.000 abitanti). Tale valore deve essere raggiunto entro il 2019.

Numero medio di interruzioni per clienti BT - N1 <sup>(1)</sup>	2015	2014	2013
Torino alta concentrazione	1,36	1,17	1,17
Parma alta concentrazione	0,67	0,72	0,99
Parma bassa concentrazione	3,30	2,47	2,98

<sup>(1)</sup> Alta concentrazione: comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti.  
Media concentrazione: comuni con popolazione superiore a 5.000 abitanti.  
Bassa concentrazione: comuni con popolazione non superiore a 5.000 abitanti.

La **“Durata cumulata”** (D1) è un indicatore che misura il numero medio di minuti di interruzione per cliente in bassa tensione relativamente alle interruzioni senza preavviso lunghe imputabili al distributore. Per il Gruppo Iren (AEM Torino Distribuzione) il valore obiettivo fissato dall'AE EGS I è pari a 25 minuti annui (valore analogo a quello fissato per le altre aziende del settore operanti in Comuni con più di 50.000 abitanti).

Durata cumulata - D1 (minuti/utente) <sup>(1)</sup>	2015	2014	2013
Torino alta concentrazione	19,81	21,50	20,50
Parma alta concentrazione	14	15,75	18,32
Parma bassa concentrazione	53,13	33,55	66,70

<sup>(1)</sup> Per Torino il dato è stimato al lordo dei periodi perturbati.

Per **tempo di arrivo medio sul luogo di chiamata di pronto intervento** si intende il tempo che intercorre tra la chiamata del cliente, o l'attivazione dell'allarme per gli impianti telecontrollati, e l'arrivo del personale nel sito di intervento.

Tempo di arrivo medio sul luogo di chiamata di pronto intervento (minuti) <sup>(1)</sup>	2015
Torino	74,00
Parma	47,00

<sup>(1)</sup> Il valore è calcolato considerando la differenza tra l'istante di ricezione della chiamata e l'istante di inizio dell'intervento.

Il sistema elettrico nazionale si articola in tre fasi: produzione, trasmissione e distribuzione di energia elettrica. L'energia elettrica, prodotta principalmente in grandi centrali, viene immessa nella rete di trasporto e trasmissione ad alta e altissima tensione, per poi essere trasformata in media e bassa tensione per poter raggiungere i punti di prelievo dei clienti finali. Nell'ultimo

decennio il parco di produzione elettrico italiano è stato oggetto di una profonda operazione d'ammodernamento con un forte incremento della generazione diffusa. Questi elementi insieme al piano di rinnovo delle reti conducono ad un sistema più efficiente, con un conseguente trend in diminuzione delle perdite in rete. Con questo termine, infatti, si intendono le dispersioni di energia elettrica che avvengono durante il trasporto e la distribuzione dell'elettricità dalla centrale elettrica al luogo di fornitura, a seconda della tensione. Le perdite standard sono convenzionalmente fissate dall'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico che ne definisce un valore percentuale sull'energia prelevata, sempre in funzione della tensione. Il sistema promosso dall'AE EGS I ha avuto sempre come scopo quello di incentivare la riduzione delle perdite in rete, definendo un meccanismo che mette a confronto le perdite standard e le perdite effettive.

Perdite di rete energia elettrica	2015	2014	2013
Gruppo Iren	5,87%	6,08%	7,08%
Media nazionale <sup>(1)</sup>	7,22%	n.d.	6,20%

<sup>(1)</sup> Fonte: Terna 2014, rapporto tra perdite e produzione totale netta nazionale di energia.

Il Gruppo Iren, nell'ambito delle procedure di controllo creditizio, monitora le disconnessioni di rete ai clienti a causa del mancato pagamento delle fatture, tuttavia ritiene opportuno non indicare tale numero, considerandolo un dato sensibile.



## PIANO RINNOVI DELLA RETE DI DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA

Il Gruppo Iren gestisce gli impianti della rete di distribuzione dell'energia elettrica nel Comune di Parma, nella Città di Torino, oltre a porzioni di rete in alcuni comuni dell'area metropolitana, della Valle Orco e della Valle Dora.

La consistenza degli impianti di proprietà del Gruppo al 31/12/2015 è sintetizzata nella tabella seguente:

Impianti rete distribuzione	u.m.	2015		2014		2013	
		Torino	Parma	Torino	Parma	Torino	Parma
Stazione AT/MT	n.	9	5	8	5	9	5
Linee AT	km	22	-	22	-	22	-
Trasformatori AT/MT	n.	22	12	19	12	23	12
Potenza di trasformazione AT/MT	MVA	1.224	565	1.124	565	1.287	565
Cavi MT	km	2.170	644	1.951	627	2.080	617
Linee aeree MT	km	33	220	28	222	129	224
Cabine primarie MT/MT	n.	21	-	25	-	25	-
Cabine secondarie MT/BT	n.	3.206	1.126	3.222	1.122	3.262	1.112
Cabine di consegna MT	n.	348	140	348	142	348	137
Cabine di conversione per alimentazione tramvie	n.	18	-	18	-	18	-
Trasformatori cabine secondarie MT/BT	n.	3.436	1.327	3.412	1.363	3.583	1.349
Potenza di trasformazione installata MT/BT	MVA	1.109	355	1.105	352	1.162	346
Cavi BT	km	2.493	1.528	2.113	1.510	2.124	1.494
Linee aeree BT	km	392	53	727	53	730	54
Concentratori di cabina (LVC)	n.	3.565	1.343	3.318	1.320	3.423	1.302
Contatori elettronici	n.	607.319	132.953	570.637	130.625	567.653	129.526

Oltre agli impianti elencati nella precedente tabella è importante citare il sistema di telecontrollo, attestato ad una sala quadro presidiata 24 ore su 24. Attualmente, oltre alle stazioni AT/MT, alle cabine primarie MT/MT ed a quelle di conversione, sono telecontrollate più di 500 cabine secondarie di trasformazione. Sono inoltre disponibili due gruppi elettrogeni mobili (rispettivamente da 505 kVA e 400 kVA) e tre mezzi per la ricerca guasti.

Le attività svolte sugli impianti possono essere classificate in attività indotte dai clienti ed attività conseguenti ad iniziativa interna e vengono realizzate sia con personale interno, sia con imprese.

Le attività richieste dai clienti sono costituite prevalentemente da:

- investimenti per elettrificazione di nuove aree urbane, allacciamenti di nuovi clienti, aumenti della potenza contrattuale, suddivisione delle forniture esistenti, accentramento contatori in sostituzione della colonna montante, forniture a carattere temporaneo di particolare rilevanza, spostamento impianti con incremento patrimoniale su richiesta cliente;
- attività di esercizio quali spostamenti di impianti senza incremento patrimoniale su richiesta clienti, forniture a carattere temporaneo, distacchi e riattacchi per morosità, cessazione fornitura, cambio utente.

A fronte di tali interventi, che devono rispettare gli standard di qualità definiti dall'AEEGSI, il cliente è tenuto a versare dei corrispettivi (contributi di allacciamento, diritti fissi, ecc.) che, a seconda della tipologia di intervento, sono regolati oppure sono fissati sulla base di un preventivo predisposto dai tecnici.

Tali attività determinano, di norma, la compilazione di un preventivo che deve essere redatto in conformità alle disposizioni emanate dall'AEEGSI a cui fa seguito l'accettazione da parte del cliente e la conseguente sottoscrizione del contratto di

somministrazione di energia elettrica. L'intervento viene successivamente pianificato rispettando il tempo di esecuzione imposto dall'AEEGSI, generando una serie complessa di attività connesse quali: autorizzazioni per la manomissione del suolo pubblico, definizione e realizzazione di opere a cura del cliente, gestione dei materiali, emissione di ordini di lavoro verso le imprese appaltatrici e programmazione della manodopera interna.

I lavori di iniziativa interna sono costituiti prevalentemente da investimenti di potenziamento degli impianti, per l'adeguamento della rete al carico, oppure di rinnovo per il miglioramento della qualità del servizio, per l'adeguamento alla normativa di sicurezza e ambiente o per innovazione tecnologica; e da attività di esercizio e manutenzione impianti, ispezione cabine, pronto intervento e riparazione guasti.

Nel corso del 2015 è proseguito il rinnovo sulla rete di Torino concretizzatosi con l'inserimento di 20 cabine in MT/BT e con il rinnovo di 49 cabine.

Sulla rete di Parma è proseguita la posa delle dorsali delle nuove stazioni AT/MT. Presso la cabina primaria Valera è stato costruito il nuovo edificio prefabbricato con la sala quadri AT/MT, le protezioni ed il telecontrollo.



## GAS



### ATTIVITÀ COMMERCIALI

Anche nel 2015 il Gruppo Iren ha consolidato il proprio orientamento alla definizione di offerte combinate gas ed energia elettrica, sfruttando l'opportunità di una base clienti su territori metropolitani. Inoltre, in relazione allo sviluppo sul mercato retail, sono state consolidate le attività attraverso canali diretti, sono stati incrementati i canali attivi ed è stata rafforzata la promozione e la diffusione di nuove offerte. Per monitorare la qualità commerciale della vendita gas, il Gruppo Iren rileva periodicamente anche la soddisfazione della propria clientela (si veda al proposito pag. 78).

### TARIFFA GAS

La tariffa del gas, regolata dalle norme definite da AEEGSI e dallo Stato, è composta da una componente legata all'energia ed alle attività commerciali in capo alla società di vendita e da una componente legata agli oneri di trasporto del gas sulle reti nazionali e sulle reti di distribuzione locale che vanno a coprire i

costi del trasportatore nazionale e della società di gestione della rete locale.

A queste si aggiungono le accise nazionali, le addizionali regionali e infine l'IVA.

### BONUS SOCIALE GAS

Il bonus sociale gas è uno sconto sulla bolletta, introdotto dal Governo Italiano (legge 2/2009) e reso operativo dall'AEEGSI, per assicurare un risparmio alle famiglie in condizione di disagio economico e alle famiglie numerose.

Il bonus, che coinvolge l'azienda distributrice del gas e l'azienda di vendita, viene generato dall'istanza presentata dal cliente finale al Comune di residenza attestando la propria condizione di disagio economico attraverso il modello ISEE.

Gli importi accreditati vengono stabiliti attraverso delibere dell'AEEGSI e sono diversi in funzione della tipologia d'uso del gas e della fascia climatica in cui si trova l'utenza.

### QUALITÀ DEL SERVIZIO GAS

#### STANDARD DI QUALITÀ PER LA VENDITA GAS

Come per l'energia elettrica (si veda pag. 81) gli standard di qualità per la vendita gas sono dettati dalla Del. AEEGSI 164/08 (Testo Integrato Qualità Vendita - TIQV) e successive integrazioni.

Di seguito si riportano i dati relativi agli indicatori di qualità inerenti le risposte a reclami scritti.

Settore gas - Iren Mercato <sup>(1)</sup> Tempo medio di risposta motivata a reclami scritti	Tempo max previsto da AEEGSI	2015	2014	2013
<b>Reclami scritti di competenza del venditore</b>				
Clienti gas (bassa pressione) mercato libero	40 gg. solari	27	31	n.d.
Clienti gas (bassa pressione) maggior tutela	40 gg. solari	25	30	n.d.
Clienti gas multisito <sup>(2)</sup>	40 gg. solari	20	31	n.d.
Clienti dual fuel <sup>(3)</sup>	40 gg. solari	20	25	n.d.
<b>Reclami scritti per i quali occorre chiedere dati tecnici al distributore</b>				
Clienti gas (bassa pressione) mercato libero	40 gg. solari	28	34	n.d.
Clienti gas (bassa pressione) maggior tutela	40 gg. solari	30	36	n.d.
Clienti gas multisito <sup>(2)</sup>	40 gg. solari	24	28	n.d.
Clienti dual fuel <sup>(3)</sup>	40 gg. solari	27	27	n.d.

<sup>(1)</sup> I dati si riferiscono alla media pesata per il primo e secondo semestre 2015.

<sup>(2)</sup> Clienti finale con più punti di prelievo/riconsegna che hanno stipulato con uno stesso venditore uno o più contratti di fornitura.

<sup>(3)</sup> Clienti finali di gas naturale (bassa pressione) ed energia elettrica (bassa tensione domestico/non domestico o media tensione) e con unico contratto (dual fuel).

## STANDARD DI QUALITÀ PER LA DISTRIBUZIONE GAS

Il servizio di distribuzione del gas metano consiste nel trasporto dello stesso, attraverso le reti dei gasdotti locali, per la consegna agli utenti finali e si svolge in due fasi: prelievo dai gasdotti di Snam Rete Gas attraverso i punti di prelievo di primo salto e trasporto ed erogazione agli utenti.

Un impianto di distribuzione del gas è composto tipicamente da:

- uno o più punti di interconnessione con la rete nazionale o regionale dei metanodotti di trasporto, attraverso i quali viene alimentata la rete di distribuzione; presso tali punti (cabine RE.MI.) viene effettuata la consegna, la filtrazione, il preriscaldamento (operazione necessaria per evitare problemi di congelamento delle apparecchiature dovuti alla riduzione di pressione), la regolazione della pressione, la misura e l'odorizzazione del gas;
- la rete di distribuzione del gas;
- gli impianti di derivazione d'utenza per la consegna del gas alle utenze finali, presso le quali il gas stesso viene misurato attraverso idonei gruppi di misura.

Le attività di distribuzione del gas sono svolte dal Gruppo Iren secondo le regole di separazione funzionale per le imprese verticalmente integrate nel settore, nel rispetto dei principi di economicità e redditività e della riservatezza dei dati aziendali con la finalità di promuovere la concorrenza, l'efficienza ed adeguati livelli di qualità nell'erogazione dei servizi.

Per quanto riguarda i parametri di qualità commerciale, il servizio di distribuzione del gas fa riferimento agli standard imposti dall'AEEGSI. Nonostante alla data di redazione del presente Bilancio, l'elaborazione dei parametri relativi all'anno 2015 non sia ancora completata (scadenza 31 marzo 2016), si può affermare che, sulla base di quanto emerso durante l'anno in esame e da una prima valutazione dei dati raccolti, i livelli qualitativi raggiunti siano soddisfacenti ed in linea con gli anni passati.

In area emiliana il Gruppo Iren gestisce anche il servizio di distribuzione e vendita di GPL, mediante impianti di riduzione e reti canalizzate, in 6 comuni della provincia di Reggio Emilia. L'attività di distribuzione del GPL è svolta per mezzo di 14 impianti di consegna, centrali ubicate nei comuni di montagna non ancora raggiunti dalla rete del gas metano.

I fornitori consegnano il GPL già odorizzato nei serbatoi, e il Gruppo Iren lo distribuisce ai clienti alla pressione di 30 mbar. La sicurezza è assicurata per mezzo del telecontrollo degli impianti.



## INTERRUZIONI E DISPERSIONI DEL SERVIZIO SULLA RETE GAS

Le interruzioni del servizio della fornitura gas avvengono prevalentemente durante l'esecuzione dei lavori di rinnovo della rete, in occasione della commutazione delle derivazioni d'utenza dalla vecchia alla nuova condotta. Per limitare al massimo il numero di interruzioni il Gruppo interviene, quando possibile e sempre in misura maggiore, utilizzando un'apparecchiatura che consente la commutazione senza interrompere l'erogazione del gas.

Le interruzioni del servizio della rete gas si suddividono in interruzioni programmate, se i lavori vengono preventivati ed è possibile comunicare tempestivamente al cittadino l'interruzione, e interruzioni senza preavviso, ovvero quelle per cui non è possibile avvisare tutti i clienti coinvolti almeno un giorno prima dell'interruzione.

Le interruzioni gas nel 2015 complessivamente mostrano una leggera diminuzione rispetto al 2014.

Interruzioni del servizio rete gas (n.)	2015	2014	2013
Interruzione senza preavviso	1.195	1.112	816
Interruzione con preavviso	1.712	1.809	1.552
<b>TOTALE</b>	<b>2.907</b>	<b>2.921</b>	<b>2.368</b>

Come nell'ultimo biennio, anche nel 2015 le perdite di gas numericamente più significative provengono dal gruppo di misura.

Le perdite "su rete" registrano una diminuzione rispetto ai due anni precedenti, mentre le perdite di gas su "impianto di derivazione di utenza parte aerea" rimangono sostanzialmente in linea a quelle del 2014.

Anche le perdite di gas su "impianto di derivazione di utenza parte interrata" hanno registrato un notevole miglioramento rispetto all'anno precedente (-30,3%).

Perdite gas (n.)	2015	2014	2013
su rete	246	680	668
su impianto di derivazione di utenza su parte interrata	262	376	526
su impianto di derivazione di utenza su parte aerea	1.363	1.365	1.983
su gruppo di misura	3.023	3.944	5.077
<b>TOTALE</b>	<b>4.894</b>	<b>6.365</b>	<b>8.254</b>

In accordo con quanto previsto dall'AEEGSI, le principali iniziative per ridurre il numero di dispersioni gas in rete sono:

- progressiva eliminazione/messa in protezione catodica della rete in acciaio non protetta;
- progressiva eliminazione delle reti in ghisa grigia con giunto canapa e piombo.



Composizione rete gas (km)	2015	2014	2013
Rete in acciaio	6.085	6.096	6.588
Rete in polietilene	1.187	1.119	1.584
Rete in ghisa	362	373	768
Altro materiale	0	2	3
<b>TOTALE</b>	<b>7.634</b>	<b>7.590</b>	<b>8.943</b>

## SICUREZZA DELLA RETE GAS

L'ispezione delle reti, un efficace servizio di pronto intervento e una giusta concentrazione del livello di odorizzazione sono elementi basilari per una corretta gestione del sistema di distribuzione del gas, a cui viene affiancato il continuo ammodernamento delle reti.

L'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico (delibera 574/14) stabilisce che le imprese distributrici di gas sono tenute al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla sicurezza, tra cui l'ispezione annua di almeno il 20% della rete di distribuzione gas in bassa pressione e almeno il 30% di quella in alta e media pressione. Nel 2015 il Gruppo Iren ha ispezionato più dell'84% dei 7.618 km di rete gas gestiti, vale a dire 6.423 km.

L'ispezione programmata delle reti gas ha come effetto anche un maggior controllo sulle dispersioni.

Il tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata in caso di pronto intervento nel 2015 è stato pari a 32,77 minuti, in leggero aumento rispetto al 2014 (31,85 minuti).

**Nel 2015 è stato ispezionato oltre l'84% delle reti gas: più del doppio di quanto previsto dall'AEEGSI**

## TELERISCALDAMENTO

### ATTIVITÀ COMMERCIALI

Il Gruppo Iren offre, nei comuni di Torino, Nichelino, Genova, Reggio Emilia, Piacenza e Parma, il servizio di teleriscaldamento, ossia il trasporto a distanza di calore a uso riscaldamento urbano ed acqua calda sanitaria. Il calore viene prodotto dagli impianti di cogenerazione del Gruppo.

Nel 2015 è proseguita l'attività di acquisizione della clientela in area Torino Nord, in concomitanza dell'estensione della rete di teleriscaldamento, oltre alla saturazione della stessa nelle zone già raggiunte dal servizio.

In area emiliana è proseguita l'attività di consolidamento e incremento delle volumetrie allacciate. Sono state avviate le fasi preparatorie per lo sviluppo del teleriscaldamento nella città di Parma, che proseguirà fino al 2017, grazie al collegamento della rete cittadina con il termovalorizzatore (PAI). A Piacenza è stato

sviluppato il progetto di estensione della rete cittadina e del collegamento al termovalorizzatore di Tecnoborgo al fine di avviare l'iter autorizzativo.



È stata definita la nuova Carta della qualità relativa al servizio di teleriscaldamento, che include al suo interno il Codice di condotta commerciale. Il nuovo documento ha validità su tutti i territori serviti.

**Nuova Carta della qualità e Codice di condotta commerciale per il teleriscaldamento**

Gli indicatori di qualità del servizio sono monitorati mensilmente sia sul lato distribuzione sia sul lato vendita allo scopo di garantire il rispetto della Carta dei Servizi.

## TARIFE DEL TELERISCALDAMENTO

La tariffa del teleriscaldamento, ad oggi non regolata da normativa nazionale, è espressa in euro/kWh e si basa sulla logica del "costo evitato", cioè è rapportata al costo che il cliente avrebbe sostenuto utilizzando il servizio del gas metano (espresso in euro/Smc), così come definito dalla normativa dell'AEEGSI e dalle norme fiscali vigenti.

Poiché la struttura tariffaria e fiscale del gas metano prevede aliquote diverse per tipologie d'uso e per livello di consumo, anche la tariffa del teleriscaldamento è articolata per uso (domestico, terziario ad imposta piena, terziario ad imposta agevolata) e per dimensione dell'impianto (parametro che esprime la potenzialità installata ed il consumo potenziale). La tariffa del teleriscaldamento tiene inoltre parzialmente conto del costo dei servizi accessori collegati alla fornitura energetica di un impianto a metano (costi di funzionamento, manutenzione e verifica periodica della funzionalità ed efficienza, ecc.).

Gli aggiornamenti delle tariffe sono trimestrali e, poiché il prezzo del teleriscaldamento è collegato a quello del gas metano, tutte le variazioni tariffarie stabilite dall'AEEGSI (siano esse aumenti o diminuzioni) e quelle fiscali fissate dalla Legge, si riflettono sulla

tariffa del teleriscaldamento. In particolare, le variazioni trimestrali legate alla componente materia prima gas metano, che sono normalmente le più rilevanti, sono recepite con le medesime decorrenze dalla tariffa del teleriscaldamento.

## RETE SOTTOPOSTA AD ISPEZIONE

La rete del teleriscaldamento gestita dal Gruppo Iren, nei comuni di Torino, Nichelino, Genova, Reggio Emilia, Piacenza e Parma è lunga 883 km e nel 2015, ne sono stati ispezionati 448, pari al 50,76% della rete, in linea con il 50,34% dell'anno 2014.

## SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

### TARIFFA SISTEMA IDRICO INTEGRATO

L'organizzazione del servizio idrico integrato per Ambiti Territoriali Ottimali comporta regole per la determinazione delle tariffe che necessariamente devono assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio. Le tariffe sono approvate dall'Autorità d'Ambito e dall'AEEGSI e determinate, per gli anni 2014 e 2015, in base alla Delibera dell'AEEGSI n. 643/2013/R/IDR. Tale delibera prevede, tra l'altro, che le tariffe siano territoriali, articolate per fasce di utenza (con agevolazioni per i consumi domestici essenziali e per le categorie disagiate, ove previsto) e siano commisurate agli investimenti eseguiti dai gestori.

A titolo generale, la tariffa del servizio idrico è costituita da una **quota di servizio fissa**, dovuta indipendentemente dai consumi, e da una **quota variabile**, legata ai consumi di acqua e ai servizi di fognatura e depurazione. Per scoraggiare gli sprechi, la tariffa è articolata in fasce, con un innalzamento del costo man mano che aumentano i consumi. Le tipologie di usi contemplate dall'articolazione tariffaria degli ambiti genovese ed emiliano, ognuna con una propria struttura, sono le seguenti: domestico residente, domestico non residente, zootecnico, commerciale, industriale, artigianale, diverso, non potabile, temporaneo, cantieri, agricolo, frantoi.

La tariffa media applicata per il 2015 è differente a seconda del bacino di riferimento e va da 1,83 euro/mc per Piacenza a 2,42 euro/mc per Reggio Emilia (2,33 euro/mc per Genova e 2,40 euro/mc per Parma).

La tariffa media del servizio idrico integrato per il 2015 è compresa fra 1,83 euro/mc e 2,42 euro/mc a seconda dei bacini di riferimento

## FONDI SOCIALI ACQUA

Nel territorio emiliano, ATERSIR (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti) ha approvato il fondo sociale per le famiglie in situazioni di disagio economico. Per l'anno 2015 è stato confermato l'importo del 2014, ossia 205.000 euro per l'area di Parma, 102.000 euro per l'area di Reggio Emilia e 168.000 euro per l'area di Piacenza.

Nel territorio genovese è stato istituito un fondo sociale annuo deliberato dall'Assemblea dei Sindaci, distribuito dai Comuni alle famiglie in difficoltà economiche. Anche per il 2015 è stato confermato l'importo di 800.000 euro al finanziamento di agevolazioni tariffarie a carattere sociale. In area savonese invece, non sono previste forme di sostegno attraverso risorse del servizio idrico integrato.



## QUALITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Carta del servizio idrico integrato (S.I.I.) è il documento che definisce gli impegni che i gestori, come il Gruppo Iren, assumono nei confronti dei propri clienti, con l'obiettivo di contribuire a migliorare sia la qualità dei servizi forniti, sia il rapporto tra i clienti e il gestore. In ogni ambito gestito è presente una specifica Carta del Servizio Idrico redatta o approvata dall'Ente d'Ambito, gli indicatori e i relativi standard da rispettare sono pertanto diversi. I principi fondamentali sono l'eguaglianza e l'imparzialità, in tutte le gestioni gli indicatori sono monitorati e, si registra il sostanziale rispetto degli standard previsti.

La Carta del S.I.I. è consegnata ad ogni cliente al momento della stipula del contratto, può essere richiesta in ogni momento agli sportelli, ed è inoltre pubblicata sui siti web del Gruppo. Essa è riesaminata annualmente dai gestori e, nel caso si rendano necessarie modifiche, sottoposta all'Autorità d'Ambito per approvazione. Nel corso del 2016 entrerà in vigore la delibera 655/2015/R/IDR di AEEGSI che detta i nuovi obblighi e requisiti della Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato.

Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, il Gruppo Iren considera strategica la rilevazione della soddisfazione della propria clientela. La raccolta periodica di



tali valutazioni è inserita, quale parte integrante e indispensabile, nel sistema di gestione della qualità.

La Carta del Servizio Idrico Integrato è il documento che definisce gli impegni nei confronti dei clienti

## QUALITÀ DELL'ACQUA

Le attività di controllo della qualità dell'acqua consistono nell'analisi dei parametri previsti dal D.Lgs. 31/2001, effettuate sui punti di campionamento codificati dall'Ente responsabile del controllo (ASL) lungo la rete di distribuzione all'utenza e presso i punti ubicati all'uscita dei grandi impianti di potabilizzazione, come da Piano di campionamento. Qualora le acque prelevate contengano sostanze indesiderate in misura superiore ai livelli indicati dalla legislazione vigente, sono sottoposte a trattamento prima della distribuzione. I trattamenti maggiormente utilizzati per la potabilizzazione delle acque profonde sono normalmente finalizzati alla rimozione di ferro, manganese e ammoniaca, elementi naturalmente presenti nelle falde captate.

**La qualità dell'acqua erogata è assicurata da controlli su tutto il percorso: dalle fonti ai processi di trattamento, filtrazione e potabilizzazione, alla permanenza dell'acqua nella rete di distribuzione, fino alla consegna al cliente, sempre nel rispetto dei limiti imposti dalla normativa vigente.**

I requisiti di qualità delle acque vengono costantemente controllati mediante prelievi effettuati su tutte le fonti di captazione, presso i vari step degli impianti di potabilizzazione, nelle centrali idriche e in numerosi punti significativi lungo la rete di distribuzione. I campioni effettuati, numericamente maggiori rispetto a quanto indicato dalla normativa vigente, vengono analizzati presso i laboratori interni sia relativamente alle caratteristiche chimiche che microbiologiche. Nel settore della depurazione, vengono effettuati controlli analitici sulle acque reflue in ingresso e uscita dagli impianti, nonché sugli step di trattamento intermedi, sui fanghi prodotti e sugli scarichi in fognatura degli utenti produttivi.

I controlli interni sono più numerosi rispetto a quanto previsto dalle norme vigenti e dai protocolli siglati con Autorità d'Ambito, ARPA e Province.

Nel 2015 sono state effettuate analisi su più di 52mila campioni di acque potabili e reflue

Campioni effettuati su acque potabili e reflue (n.)	2015	2014	2013
Area Genova	16.090	16.957	18.847
Area Emilia	36.435	38.208	39.720
<b>TOTALE</b>	<b>52.525</b>	<b>55.165</b>	<b>58.567</b>

Parametri analizzati su acque potabili e reflue (n.)	2015	2014	2013
Area Genova	162.204	151.107	171.256
Area Emilia	400.727	401.606	404.807
<b>TOTALE</b>	<b>562.931</b>	<b>552.713</b>	<b>576.063</b>

## DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

A seguito dei necessari controlli e verifiche dei requisiti di potabilità, l'acqua prelevata dalle diverse fonti viene immessa nella rete di distribuzione che raggiunge in via capillare tutte le utenze. Gli interventi di controllo, estensione e manutenzione delle reti, sono eseguiti con l'obiettivo di minimizzare, per quanto possibile, il disagio per i cittadini. Prioritaria, infatti, è l'attenzione alla protezione dell'ambiente urbano e alla sostenibilità della vita di ogni giorno, in particolare per quanto riguarda l'impatto sulle strade cittadine.

Le interruzioni di fornitura possono essere dovute a guasti o a interventi programmati, in entrambi i casi gli interventi sono effettuati secondo quanto previsto dalle Carte dei Servizi territoriali. Nel 2015, si sono avute 285 interruzioni programmate sui territori gestiti dal Gruppo.

In occasione di lavori programmati di sostituzione o posa di nuove tubazioni che interessino una consistente parte della popolazione, i cittadini vengono avvisati tramite stampa e televisioni locali circa la durata degli interventi.

Negli altri casi i cittadini vengono avvisati con l'affissione di cartelli nella zona interessata indicanti la data dei lavori. Per gli interventi in emergenza, come ad esempio la rottura improvvisa di tubazioni, vengono messe in atto tutte le procedure necessarie a ripristinare l'erogazione di acqua nel minor tempo possibile, secondo quanto previsto dalla Carta del Servizio Idrico Integrato.

Nel corso dell'anno, a causa della scarsa piovosità si è avuto un aumento delle rotture della rete che sono state complessivamente 6.292.

Il tempo di arrivo medio sul luogo di chiamata in caso di pronto intervento per il Gruppo Iren è di 43,77 minuti.

Composizione rete idrica (km)	2015	2014	2013
Materiale plastico	8.624	8.551	8.492
Cemento amianto	1.566	1.576	1.600
Acciaio	2.946	2.971	2.971
Ghisa	1.693	1.692	1.692
Materiale non censito	1.577	579	581
Altro materiale	61	60	34
<b>TOTALE</b>	<b>16.467</b>	<b>15.429</b>	<b>15.370</b>

Nel 2015 su circa 16.467 km di rete idrica gestita sono stati controllati circa 2.698 km, pari al 16,4%.

# SERVIZI AMBIENTALI

## SISTEMA TARIFFARIO

La Legge di stabilità 2014 ha introdotto il tributo TARI, composto da una **parte fissa**, determinata dai costi dello spazzamento, dai costi generali, da parte dei costi del personale e da altre componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli ammortamenti ed ai costi amministrativi, e da una **parte variabile**, rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione.



La TARI è applicata alle utenze in riferimento alle superfici occupate ed in parte, per quanto riguarda le utenze domestiche, in riferimento al numero dei componenti il nucleo familiare.

Con la TARI, il Gruppo Iren fattura al Comune il proprio servizio quest'ultimo emette gli avvisi di pagamento verso l'utenza. Nel calcolo dalla TARI il Comune tiene conto dell'IVA passiva a suo carico, per cui si può dire che nel tributo applicato alle utenze l'IVA non viene espressa ma è annessa al tributo stesso.

Nella normativa generale non sono previste tariffe cosiddette sociali. A livello regolamentare i Comuni possono inserire clausole di agevolazione o riduzione a favore di determinate categorie o utenze.

Il Gruppo Iren ha emesso la TARI per il 2015 in nome e per conto dei Comuni, applicando alle utenze le norme regolamentari vigenti, comprese quelle relative alle eventuali riduzioni o agevolazioni/esenzioni sociali, se espressamente deliberate dai singoli Comuni.

Di seguito la tabella con le tariffe del servizio di igiene ambientale 2015 per Comune di riferimento:

Anno 2015	Tari media capoluogo di provincia			
	Comune di Parma	Comune di Reggio E.	Comune di Piacenza	Comune di Torino
Tipo utenza domestica	euro/anno	euro/anno	euro/anno	euro/anno
Famiglie di 1 componente	132,73	163,57	115,77	134,71
Famiglie di 2 componenti	219,92	249,31	200,30	242,83
Famiglie di 3 componenti	256,35	321,64	248,98	289,22
Famiglie di 4 componenti	295,26	369,81	278,42	320,05
Famiglie di 5 componenti	349,89	417,18	337,98	373,33
Famiglie di ≥ 6 componenti	403,00	440,68	373,13	420,04

## GESTIONE ED EFFICIENZA ENERGETICA

Il Gruppo Iren esercita attività di gestione e manutenzione di impianti di riscaldamento, condizionamento e tecnologici in generale ed attualmente gestisce circa 1.200 impianti tra condomini privati, edifici pubblici, complessi polisportivi, presidi ospedalieri, centri commerciali e terziario.

Il Gruppo fornisce servizi energetici per realtà civili ed industriali finalizzati alla massima efficienza, alla razionalizzazione dei consumi con il massimo del comfort ambientale.





A questo scopo si avvale di un avanzato sistema di telecontrollo che consente la supervisione e il monitoraggio continuo di tutti i parametri funzionali degli impianti.

Il Gruppo ha realizzato diversi interventi tecnici finalizzati al contenimento dei consumi.

Tra questi, anche interventi di riqualificazione di centrali termiche con installazione di caldaie a condensazione (risparmio dal 10% al 30% in funzione della vetustà dell'impianto precedente) e l'installazione di valvole termostatiche e ripartitori di calore negli impianti centralizzati (risparmio dal 10% al 20% rispetto la precedente soluzione).

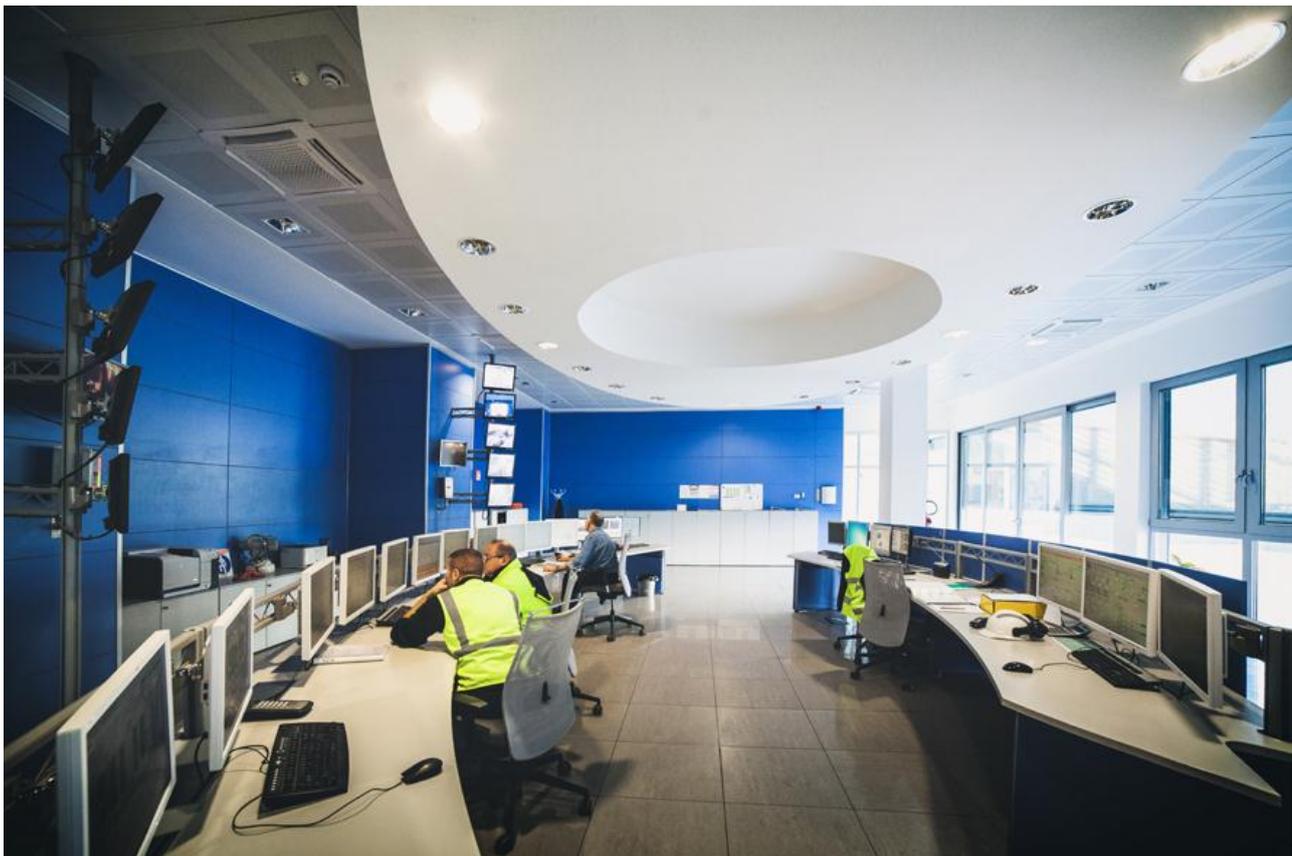
Sul versante della riqualificazione energetica dei fabbricati, il Gruppo ha effettuato circa 100 diagnosi energetiche di altrettanti condomini. Analoghe iniziative si stanno realizzando nelle città di Parma e Piacenza, gli audit energetici vengono realizzati da Iren Rinnovabili in collaborazione con Studio Alfa.

Lo scopo è quello di mettere in condizione i condomini di fare scelte consapevoli in tema di riduzione di sprechi energetici.

## TELECOMUNICAZIONI

Il Gruppo ha intensificato le attività di vendita di servizi integrati del telecontrollo con alcune realizzazioni importanti nella Provincia di Torino. È rimasto invariato il portafoglio dei servizi standard che sono stati generalmente rivisitati per offrire livelli di capacità superiore. Sono ancora in corso le predisposizioni per offrire nuovi servizi di connettività in fibra ottica a 10Gbps e per supportare l'estensione dei servizi mobile in tecnologia LTE (Long Term Evolution). Sono stati inoltre realizzati alcuni test per utilizzare le connettività satellitari come backup.

Le tariffe delle Telecomunicazioni nell'anno 2015 riscontrano leggere flessioni dovute ad un allineamento ai migliori benchmark di mercato ed in particolare alle tariffe CONSIP e a quelle SCR in Piemonte. Per i clienti su reti a banda larga con tecnologia xdsl, i listini wholesale hanno visto un leggero ritocco. Sono rimasti invariati i listini di riferimento per i progetti di fascia alta che sono generalmente legati al costo delle infrastrutture realizzate.



# Persone Iren



## TEMI RILEVANTI

**Occupazione:** il tema, nell'attuale contesto economico, è di estrema rilevanza sociale e rappresenta un fattore determinante per il Gruppo Iren che vede nelle risorse umane un capitale fondamentale per la propria crescita. Il mantenimento di adeguati livelli occupazionali e il presidio di competenze sono centrali per il perseguimento delle strategie aziendali.

**Relazioni industriali:** il tema contribuisce a creare le migliori condizioni per sviluppare un modello di impresa orientata al coinvolgimento delle risorse umane per accrescere l'efficienza e la qualità dei servizi e la capacità di affrontare le sfide del mercato con soluzioni efficienti ed innovative.

**Welfare aziendale e diversity:** la conciliazione delle esigenze di vita con le esigenze di lavoro, le iniziative per migliorare la qualità dell'ambiente lavorativo e la valorizzazione delle diversità presenti in azienda, sono centrali per accrescere il senso di coesione e di appartenenza al Gruppo, e l'integrazione sul territorio.

**Diritti umani:** il Gruppo Iren ribadisce il rispetto dei valori umani e condanna qualsiasi tipo di discriminazione per motivi legati all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alle credenze religiose, ecc.

**Sviluppo delle risorse umane:** il tema della crescita professionale delle risorse umane è essenziale per il Gruppo Iren per anticipare e affrontare con successo la complessità e i cambiamenti del mercato, della regolamentazione e delle tecnologie e al contempo garantire l'impiegabilità delle risorse. Iren investe costantemente per sviluppare il patrimonio di competenze interne per valorizzare le proprie risorse umane.

**Salute e sicurezza dei lavoratori:** Iren opera per la salute e la sicurezza delle persone nello svolgimento della propria attività lavorativa e per migliorare l'ambiente lavorativo, anche al fine di accrescere motivazione e coinvolgimento e garantire continuità ai processi produttivi.

**Comunicazione interna:** la conoscenza della mission, dei valori e degli obiettivi di crescita del Gruppo Iren, insieme alla capacità di ascolto, è un tema determinante per il reale coinvolgimento delle risorse umane nelle presenti e future sfide in ambito industriale e di corporate social responsibility.



## OCCUPAZIONE: UNA RESPONSABILITÀ DI IREN



Accrescere le competenze professionali e favorire il coinvolgimento del personale sono presupposti essenziali per la crescita e lo sviluppo del Gruppo

L'obiettivo generale è integrare le competenze e le funzioni individuali all'interno di un modello che punta a mantenere un'elevata qualità delle risorse attraverso politiche volte a farne crescere la professionalità e creare il necessario coinvolgimento grazie ad adeguati strumenti di comunicazione interna.

Proprio in questa direzione, nel 2015 il Gruppo Iren ha avviato un importante processo di razionalizzazione organizzativa, con l'obiettivo di accrescere l'integrazione con un sistema di regole condivise per valorizzare le competenze e lo sviluppo professionale. Questo processo, che ha interessato in prima istanza la cultura e i macro processi aziendali, proseguirà nel 2016 a livello dei principali processi operativi per diffondere il modello a tutti i livelli organizzativi. Il nuovo modello organizzativo è anche finalizzato a poter fattivamente integrare nuove società e nuove risorse umane che, in linea con il Piano Industriale 2015-2020, si prevede entreranno a far parte del Gruppo.

### Il progetto Cambiare Insieme

Con il coinvolgimento di 232 Responsabili e la realizzazione di 350 incontri che hanno interessato direttamente 5.430 persone, il progetto ha perseguito l'obiettivo di analizzare e condividere i valori chiave del Gruppo:

- **integrazione**, per superare le barriere interne, per condividere e valorizzare asset, soluzioni e persone
- **efficienza operativa**, per condividere e adottare le soluzioni migliori per essere efficienti e veloci
- **risultati nel business**, per diffondere responsabilità e coraggio che consentano risultati visibili.

Gli incontri ed il coinvolgimento delle risorse del Gruppo, hanno permesso la nascita di 230 nuovi progetti e oltre 900 proposte per nuovi comportamenti per il cambiamento.

Coerentemente con il proprio sviluppo strategico, il Gruppo Iren si impegna attivamente per sviluppare i talenti, valorizzare e accrescere le competenze espresse e potenziali del personale, utilizzando diversi strumenti, in primis: la formazione e l'addestramento, la gestione proattiva della mobilità interna e la comunicazione interna.

Il Gruppo Iren, consapevole dell'importanza dell'occupazione per assicurare lo sviluppo sociale del contesto in cui opera, contribuisce al mantenimento del livello occupazionale non solo attraverso i dipendenti diretti, ma anche promuovendo lo sviluppo delle Società alle quali vengono appaltati servizi, interventi e lavori, richiedendo loro garanzie adeguate in termini di politiche del personale e della sicurezza attraverso l'applicazione di alcuni dei propri standard; inoltre il Gruppo offre ai dipendenti delle Società fornitrici la possibilità di usufruire di alcuni servizi aziendali e di partecipare a iniziative formative/informative gestite dal Gruppo stesso.

Il Gruppo contribuisce alla qualità dell'occupazione della popolazione del territorio e del suo indotto anche attraverso azioni finalizzate a migliorare le competenze professionali e a consolidare il miglioramento del livello dell'istruzione. Si precisa che il Gruppo non persegue una politica di assunzioni locali o sul territorio in termini preferenziali ma, per le specificità del mercato del lavoro italiano, esiste una quasi completa coincidenza tra le province di residenza dei dipendenti e la sede di lavoro loro assegnata. Considerate le tipologie di attività del Gruppo, le aree geografiche in cui opera e il suo rispetto delle normative vigenti, non sussiste alcun pericolo di ricorso al lavoro minorile o forzato.

## PERSONALE DEL GRUPPO IREN: LA FOTOGRAFIA AL 2015<sup>1</sup>

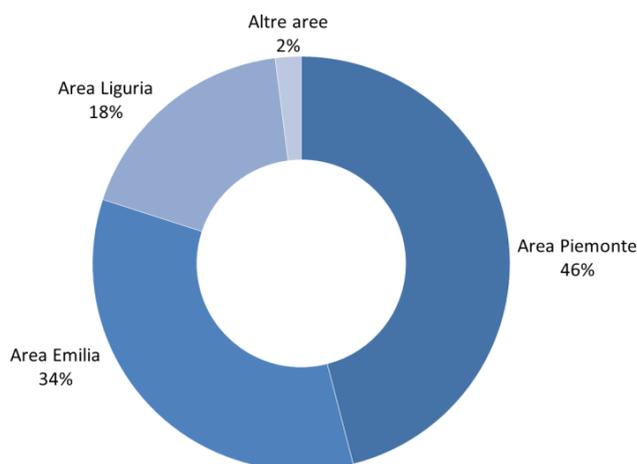
La notevole variazione di consistenza dell'organico rispetto al 2014 deriva dalla significativa variazione di perimetro, dovuta al consolidamento di AMIAT SpA (da cui sono stati acquisiti 1.748 dipendenti) e di alcuni rami di altre Società.

Personale al 31/12 per qualifica (n.)	2015	2014	2013
Dirigenti	81	69	67
Quadri	240	229	223
Impiegati	2.861	2.658	2.673
Operai	2.954	1.566	1.635
<b>TOTALE</b>	<b>6.136</b>	<b>4.522</b>	<b>4.598</b>

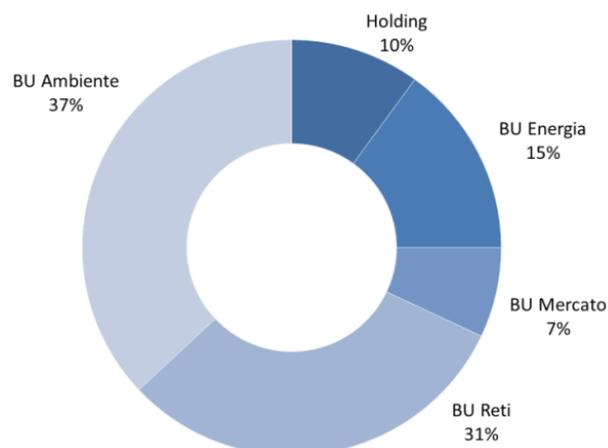
Nel Gruppo oltre il 99% dei lavoratori è assunto con contratto a tempo indeterminato

<sup>1</sup> I dati relativi alle risorse umane riportati nel presente Bilancio di Sostenibilità non coincidono con quelli del Bilancio Consolidato per i differenti perimetri di rendicontazione (per maggiori dettagli si rimanda all'introduzione).

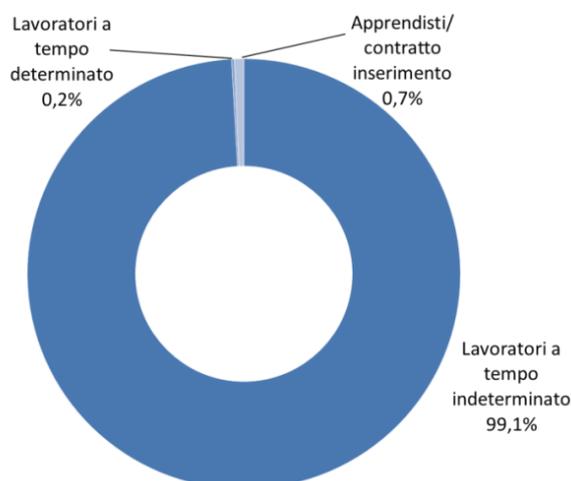
## PERSONALE MEDIO PER TERRITORIO



## PERSONALE MEDIO PER UNITÀ ORGANIZZATIVA



## PERSONALE PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO



Il personale del Gruppo è assunto per oltre il 99% con contratto a tempo indeterminato, cui vanno sommati quelli con giovani (neo-diplomati o neo-laureati), che iniziano il proprio percorso professionale con contratti di apprendistato. Oltre ai dipendenti in organico, sono presenti lavoratori a progetto e lavoratori con contratto di somministrazione, pari a meno dell'1% dell'organico. Sono dati che confermano che il Gruppo privilegia i rapporti lavorativi a lungo termine con il proprio personale e prevede il ricorso a contratti atipici solo in caso di necessità eccezionali e temporanee.

La maggioranza dei dipendenti (oltre il 51%) appartiene ad una fascia di età tra 30 e 50 anni, mentre l'età media è di 49 anni.

Turnover del personale <sup>(1)</sup>	2015		2014		2013	
	n.	%	n.	%	n.	%
Turnover	-134	-3,0	-76	-1,6	+129	+2,9

<sup>(1)</sup> Il turnover è stato calcolato come differenza (in termini assoluti e percentuali) tra i dipendenti a fine anno e i dipendenti a inizio anno.

Nel 2015 l'incremento del turnover deriva principalmente, oltre che dal consistente numero di assunzioni, dal rilevante numero di cessazioni, conseguente al piano di riequilibrio demografico che ha previsto l'accompagnamento incentivato alla pensione, su base volontaria, dei dipendenti che avevano maturato i requisiti.

## ASSUNZIONI E CESSAZIONI

Le assunzioni nel corso del 2015 sono state 196, con una netta prevalenza (82,7%) di persone inserite con contratto di lavoro a tempo indeterminato. Inoltre è stato confermato, con contratto a tempo indeterminato, oltre il 97% dei dipendenti con contratto a tempo determinato in scadenza nell'anno.

Assunti nell'anno per tipologia contrattuale (n.)	2015	2014	2013
A tempo indeterminato	162	32	20
A tempo determinato	19	30	22
Apprendistato professionalizzante	15	24	1
<b>TOTALE</b>	<b>196</b>	<b>86</b>	<b>43</b>

Assunti nell'anno per età (n.)	2015
meno di 30 anni	87
da 30 a 50 anni	99
più di 50 anni	10
<b>TOTALE</b>	<b>196</b>



La causa di cessazione più elevata (80%) è relativa a risoluzioni consensuali di dipendenti in possesso dei requisiti pensionistici.

Uscite nell'anno per motivo (n.) <sup>(1)</sup>	2015	2014	2013
Dimissioni	23	20	11
Risoluzione consensuale/pensionamenti	312	49	15
Decessi	6	9	6
Licenziamenti	10	1	3
Mobilità verso altre Società <sup>(2)</sup>	1	-	1
Inabilità capacità lavorativa	31	6	8
Scadenza contratto a termine	7	10	-
<b>TOTALE</b>	<b>390</b>	<b>95</b>	<b>44</b>

<sup>(1)</sup> Escluse cessioni di ramo d'azienda: 49 persone nel 2015 (Società Acque Potabili e O.C.Clim).

<sup>(2)</sup> Trattasi di mobilità professionale concordata verso Società partecipate, ma non facenti parte del perimetro analizzato.

## ORE LAVORATE E ORE DI ASSENZA

Degli oltre 9,1 milioni di ore lavorate nel 2015 (che includono Iren Rinnovabili e Amter al 100%), circa il 95% è rappresentato da ore ordinarie.

Ore di assenza per tipologia (%)	2015	2014	2013
Malattia	54	53	50
Maternità	10	9	9
Infortunio	10	6	5
Sciopero	-	1	3
Assemblee e permessi sindacali	6	4	5
Altre assenze (retribuite e non)	20	27	28
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Ore lavorate (n.)	2015	2014	2013
Ore ordinarie	9.124.531	6.872.960	6.866.647
Ore straordinarie	508.212	498.673	458.365
<b>TOTALE</b>	<b>9.632.743</b>	<b>7.371.633</b>	<b>7.325.012</b>

Nel 2015 il tasso di malattia (rapporto tra ore di assenza per malattia e ore lavorate) è pari al 4,7% e il tasso di assenteismo (rapporto tra giorni di assenza e giorni lavorativi) è pari a 4,7%.

## SISTEMA RETRIBUTIVO

Il Gruppo adotta contratti collettivi nazionali di lavoro ("Lavoratori addetti al settore elettrico", "Lavoratori addetti al settore gas acqua", "Lavoratori addetti ai servizi ambientali") che garantiscono l'applicazione delle retribuzioni contrattuali a tutti i dipendenti. La totalità dei dipendenti è coperta da CCNL.

Nel corso dell'anno, coerentemente con le previsioni della legge di stabilità 2015 è stato dato forte impulso alla stabilizzazione di gran parte delle somministrazioni attive. In generale i lavoratori con contratti di somministrazione di lavoro hanno comunque gli stessi trattamenti economici previsti dai contratti applicati ai dipendenti del Gruppo (incluso il premio di risultato).

Alla retribuzione fissa si aggiungono quote di retribuzione variabili collegate alle prestazioni (es. in reperibilità) e al raggiungimento di obiettivi aziendali e individuali.

**Ai dipendenti del Gruppo sono applicati i contratti collettivi nazionali di lavoro e strumenti di incentivazione in linea con i valori aziendali**

## SISTEMA PREMIANTE

La politica retributiva e meritocratica del Gruppo è diretta a valorizzare i dipendenti che raggiungono elevate prestazioni di lavoro in linea con i valori aziendali e nel rispetto di adeguati livelli di qualità e produttività. Al personale sono richiesti, in particolare, flessibilità nell'adattamento a nuove modalità di lavoro e un notevole impegno professionale, in una logica di polivalenza.

**Premio di risultato.** Al fine di coinvolgere maggiormente il personale, la maggior parte delle Società del Gruppo prevede l'erogazione di un premio di risultato, impostato secondo logiche coerenti con gli obiettivi strategici e gestionali perseguiti, valorizzando la correlazione tra compensi e risultati ottenuti. A determinare l'erogazione concorrono più fattori, legati all'incentivazione della produttività aziendale e della qualità dei servizi e al raggiungimento di specifici obiettivi di redditività.

Anche per l'anno 2015 sono stati sottoscritti specifici accordi in materia e il premio viene erogato sotto forma di una tantum alla popolazione non dirigenziale.

**Sistema di gestione per obiettivi (MBO).** Nella maggior parte delle Società del Gruppo, a tutto il personale con la qualifica di Dirigente e Quadro e ai dipendenti che ricoprono posizioni di rilievo, sono attribuiti obiettivi individuali al raggiungimento dei quali vengono erogati importi definiti nel momento dell'affidamento degli obiettivi stessi. La definizione del "sistema obiettivi", basato su indicatori misurabili (economico-finanziari, operativi o legati a progetti strategici), avviene in coerenza con la mission aziendale attraverso vari livelli di sviluppo.

**Una tantum.** In tutte le Società del Gruppo può essere corrisposta una incentivazione una tantum ai dipendenti che hanno raggiunto risultati particolarmente positivi attraverso un notevole impegno lavorativo, prevalentemente in progetti o attività innovative. Le persone da premiare sono individuate a seguito di un'accurata analisi, effettuata dai vari responsabili, dei risultati raggiunti individualmente durante l'anno e delle competenze attitudinali dimostrate, in particolare per favorire la crescita del Gruppo.

Nel 2015 il 59% dei dipendenti ha ricevuto una review e una valutazione formale delle proprie performance.

Complessivamente gli importi a titolo di retribuzione variabile sono riportati nella tabella seguente.

Retribuzione variabile (migliaia di euro)	2015	2014	2013
Premio di risultato <sup>(1)</sup>	11.709	9.515	9.050
MBO stanziato	2.988	2.822	2.585
Una tantum stanziata	1.555	1.260	1.002

<sup>(1)</sup> Importo stanziato.

## SELEZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE

### SISTEMI DI SELEZIONE

Nel Gruppo Iren il processo di ricerca e selezione è strutturato per profili, sulla base di principi di equità e trasparenza, dichiarati nel Codice Etico<sup>2</sup> che sottendono le varie fasi del processo stesso, nel rispetto anche del D.lgs. 231/2001.

Prima di procedere alla ricerca di candidati all'esterno del Gruppo, viene di norma verificato, attraverso un sistema di job posting interno, che non ci siano candidature interne con profili coerenti con la posizione da ricoprire. Solo in assenza di candidature interne idonee, viene avviato il processo di selezione esterna.

Per la gestione della ricerca del personale il Gruppo ha creato un apposito portale, "IrenFutura", dove sono pubblicate le ricerche attive e dove è possibile candidarsi. I candidati possono scegliere l'annuncio più rispondente alle loro attitudini e interessi o trasmettere la loro candidatura senza collegarla a uno specifico annuncio.

Per alcune posizioni particolari (manageriali o molto specialistiche) la ricerca può essere attivata tramite altri canali (come società di head hunting).

Le candidature (sia quelle attive, ricevute attraverso il portale IrenFutura, sia quelle ricercate appositamente dal Gruppo) sono sempre analizzate da professionisti con esperienza nel settore in base a criteri definiti e trasparenti, condivisi con le varie direzioni e funzioni aziendali coinvolte.

Ogni curriculum vitae è valutato in base alla corrispondenza con i requisiti della posizione che il Gruppo sta cercando.

Se il profilo non è in linea con la posizione per la quale ci si è candidati, il candidato riceve una risposta e il curriculum vitae è comunque tenuto in considerazione per eventuali altre posizioni.

Se il profilo è in linea con i requisiti della posizione cercata, viene inserito nel processo di selezione.

I percorsi di selezione possono prevedere test da eseguire on-line, test pratici e comportamentali, oltre a colloqui individuali e di gruppo: questo per permettere un'approfondita conoscenza dei candidati e per garantire equità e trasparenza.

Al termine della selezione i candidati ricevono un feedback sull'esito del percorso cui hanno partecipato: in caso di esito negativo la candidatura è comunque tenuta in considerazione anche per eventuali altre posizioni; in caso di esito positivo il Gruppo provvede a inserire la persona in Azienda prevedendo un percorso di inserimento definito in base alla posizione da ricoprire. Il Gruppo ha anche aderito al programma nazionale "Garanzia Giovani", attivando i previsti tirocini come strumento preferenziale di ricerca e contatto con il mondo del lavoro.

### SVILUPPO DEL PERSONALE

Per lo sviluppo delle competenze sono definiti annualmente, sulla base di un'analisi dei fabbisogni che include strumenti di autovalutazione, programmi basati sulla mobilità interna e sulla formazione/addestramento, in una logica di life-long learning. In tale ambito, a fronte di cambiamenti interni ed esterni, sono ricorrenti gli interventi di aggiornamento/adeguamento professionale per tutta la popolazione aziendale. Dal 2015 è stata inoltre costituita un'apposita unità organizzativa per il monitoraggio e lo sviluppo delle competenze, previo svolgimento di sezioni di assessment (specie per il personale che assume ruoli manageriali), con l'obiettivo anche di agire proattivamente sui cambiamenti previsti.

Tutto il personale con assenze prolungate per maternità/paternità o per motivi di salute e il supporto viene supportato dopo il rientro attraverso interventi di aggiornamento e formazione preventivamente pianificati e condivisi con le persone interessate e i rispettivi responsabili gerarchici.

Sono in corso programmi per il pensionamento agevolato su base volontaria, programmi cui ha aderito oltre il 90% dei potenziali destinatari, consentendo l'accesso al trattamento pensionistico fino a due anni prima della maturazione del diritto. In ogni caso viene evitata ogni discriminazione basata sull'età e/o sulla salute, attuando interventi di riconversione professionale in caso di inidoneità a mansioni precedentemente svolte.

## RELAZIONI SINDACALI E INDUSTRIALI

Il Gruppo presta grande attenzione al dialogo e al confronto con i rappresentanti dei lavoratori e, nel corso del 2015, è proseguita l'attività di confronto tra la Direzione aziendale e le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.). In particolare nel 2015 sono stati firmati accordi, a livello di Gruppo, relativamente a:

<sup>2</sup> "Le politiche di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione sono strettamente improntate a criteri di merito e di competenza, con valutazione esclusivamente professionale, senza discriminazione alcuna" (Codice Etico Iren, p.15).



- premio di risultato di Gruppo;
- accordo di trasferimento in Iren S.p.A. del personale di staff delle altre società del Gruppo;
- accordo sull'applicazione del telelavoro nell'ambito del CCNL dei servizi ambientali.

Inoltre, per tutte le modifiche organizzative significative (quali costituzione di nuove unità organizzative o variazioni dell'organizzazione del lavoro all'interno di quelle esistenti) viene data informazione dalla Direzione aziendale alle Organizzazioni Sindacali in specifici incontri, ricercando per quanto possibile soluzioni condivise. Successivamente vengono emessi ordini di servizio o comunicati, diffusi tramite il sito intranet aziendale e/o via e-mail e distribuiti internamente per i dipendenti che non sono dotati di computer. Per quanto riguarda le variazioni di articolazione di orario di lavoro, i CCNL applicati nel Gruppo prevedono che la Direzione informi le Organizzazioni Sindacali e convochi un incontro di consultazione. I CCNL prevedono inoltre le tempistiche (di durata massima di 10 o 20 giorni) per la conclusione dei confronti in materia, al cui scadere le Parti possono assumere iniziative che ritengono più opportune.

I contratti che regolano i trasferimenti inoltre prevedendo:

- in caso di trasferimento di un lavoratore in altro Comune, un preavviso di almeno 30 giorni;
- nel caso di trasferimenti collettivi, una comunicazione alle Organizzazioni Sindacali con congruo preavviso.

Nel 2015 sono stati notificati 10 ricorsi di lavoro e gestite 55 cause di lavoro relative a dipendenti delle Società del Gruppo.

Nell'anno sono state chiuse 8 cause, di cui 5 insorte negli anni precedenti. Sono stati 4 i contenziosi monetari pagati nell'anno e 5 quelli non monetari.

## PARI OPPORTUNITÀ

Il Gruppo garantisce l'assenza di discriminazioni nell'applicazione delle politiche di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale e formalizza tale impegno all'interno del Codice Etico del Gruppo.

**Nel corso del 2015, non si sono verificate violazioni legate a pratiche discriminatorie**

## PERSONALE FEMMINILE

**Il personale femminile nel Gruppo è pari a circa il 25% del totale, con un incremento del 5% rispetto al 2014, una presenza ridotta dovuta in prevalenza alle specifiche caratteristiche tecniche e lavorative delle attività svolte e alla relativa ridotta offerta di figure professionali femminili del mercato del lavoro e scolastica rispondenti a tali caratteristiche.** Le donne nel Gruppo sono 1.531, con una

variazione significativa della percentuale rispetto al biennio precedente in ragione del consolidamento della Società AMIAT.

La maggioranza del personale femminile (circa il 64%) è inquadrata a livello di dirigenti, quadri e impiegati (che costituisce circa il 52% del totale del personale, rispetto al 48% di operai). L'analisi della presenza femminile nel Gruppo evidenzia, anche alla luce delle caratteristiche prevalentemente tecniche delle attività, una situazione non discriminatoria per la componente femminile, che rappresenta circa il 31% del gruppo dei dirigenti, quadri e impiegati.

**La parità dei livelli retributivi fra uomini e donne è garantita dall'applicazione dei Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro dove sono definiti minimi contrattuali per ciascuna categoria.**

La retribuzione base media per qualifica delle donne (il dettaglio è disponibile nel paragrafo "Persone Iren: i numeri" al fondo del capitolo) è tuttavia leggermente inferiore rispetto a quella degli uomini per l'alta percentuale di donne operanti part time (circa il 13% del totale donne), per l'anzianità media che risulta inferiore per le donne rispetto a quella degli uomini e infine per un inquadramento medio inferiore nella popolazione femminile.

In linea con quanto disposto dallo Statuto Sociale di Iren in tema di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate, (Legge 120/2011), in Iren S.p.A. e nelle Società di primo livello è assicurato l'equilibrio fra i generi nella composizione degli organi sociali. Nei Consigli di Amministrazione del Gruppo<sup>3</sup> si contano 14 donne, pari a circa il 17% dei componenti complessivi (83 persone).

Nel 2015 sono state 118 le donne che hanno usufruito di periodi di congedo per maternità. Anche grazie alle varie possibilità di orari di lavoro che il Gruppo mette a disposizione e alla formazione specifica che l'azienda eroga in questi casi, oltre che ai servizi descritti nel paragrafo welfare aziendale, tutte le dipendenti hanno potuto riprendere al loro rientro l'attività che seguivano prima del periodo di assenza o un'attività con pari contenuto professionale, nei casi in cui i mutamenti organizzativi contestualmente intervenuti non consentissero il rientro nella stessa posizione.

**La presenza di donne tra dirigenti, quadri e impiegati è superiore rispetto a quella osservata nella popolazione complessiva del Gruppo**

Personale per qualifica e genere	2015		
	Totale n.	Donne n.	Donne %
Dirigenti	81	10	12,3
Quadri	240	53	22,1
Impiegati	2.861	919	32,1
Operai	2.954	549	18,6
<b>TOTALE</b>	<b>6.136</b>	<b>1.531</b>	<b>24,9</b>

<sup>3</sup> Compresi i CdA delle Società del Gruppo incluse nel perimetro del Bilancio di Sostenibilità (ad eccezione di OLT Offshore LNG e TRM V. S.p.A.).

## CATEGORIE TUTELATE

Il Gruppo Iren è attento ad assicurare al personale diversamente abile le condizioni per il migliore inserimento lavorativo.

Personale appartenente alle categorie protette	2015	2014	2013
Numero dipendenti	323	248	254

## WELFARE AZIENDALE

### SUL TERRITORIO EMILIANO: IL DELEGATO SOCIALE

È una figura, riconosciuta dalle parti sociali nell'ambito della contrattazione di 2° livello, sensibile alle problematiche di carattere sociale e disagio personale che possono intervenire nel rapporto di lavoro. Si fa interprete delle difficoltà che incidono sulla vita lavorativa e si pone come tramite per la loro soluzione, con supporti e suggerimenti che cercano di rimuovere i pregiudizi e l'emarginazione. Attiva e mette in rete le risorse disponibili nell'ambiente lavorativo e sul territorio. Sostiene le azioni sociali e i percorsi socioriabilitativi che facilitano il reinserimento lavorativo, condividendoli con la contrattazione aziendale. Il delegato sociale, inoltre, può anche attivare le proprie sensibilità e talenti personali per cogliere e sviluppare, in proficua interazione con le preposte figure aziendali, aspetti, attività e iniziative che migliorino l'agio e la qualità del tempo lavorativo e, per caduta, familiare, dei lavoratori.

### PROGRAMMI DI PREVENZIONE

Sul territorio genovese, è proseguito il "Progetto Benessere", che offre ai dipendenti la possibilità di usufruire su base volontaria di un checkup sanitario periodico, calibrato per età e per genere, a fronte del versamento di un contributo biennale di 10 euro che viene totalmente devoluto all'Istituto Gaslini di Genova. A Parma, e in particolare per i soci del CRAL ARTA, è possibile aderire ad un programma di prevenzione che prevede specifici controlli sanitari.

### ATTIVITÀ SOCIO-ASSISTENZIALI E PREVIDENZIALI

I dipendenti del territorio torinese, e in alcuni casi specifici i dipendenti collocati a riposo, possono usufruire di un servizio di assistenza sociale, di assistenza per il riconoscimento di invalidità civile e di assistenza e consulenza previdenziale.

### COPERTURA PENSIONISTICA COMPLEMENTARE

Dall'entrata in vigore della legge di riforma del sistema di previdenza complementare (gennaio 2007), i dipendenti possono scegliere come destinare la loro quota del fondo di Trattamento di Fine Rapporto (TFR) mantenendola in azienda o affidandola a una delle forme pensionistiche, previste dalla legge, che garantiscono prestazioni complementari al sistema obbligatorio pubblico e assicurano più elevati livelli di copertura previdenziali.

Tra queste forme, spiccano, per numero di adesioni, i fondi negoziali previsti dalla contrattazione collettiva, cui possono aderire i soli lavoratori ai quali si applicano determinati contratti collettivi. I fondi per i dipendenti del Gruppo Iren sono

principalmente tre: Pegaso, per il personale inquadrato con contratto Elettrico o Gas-acqua, Previambiente, per il personale inquadrato con contratto Ambiente e Previdai, per i dirigenti.

Al 31 dicembre 2015 hanno aderito a un fondo pensionistico complementare 3.158 dipendenti. Nel 2015 il Gruppo Iren ha versato complessivamente ai Fondi 1.676.000 euro, a titolo di contributo a carico dell'azienda (tali dati non comprendono i dipendenti AMIAT ed ex AMIAT).

### COPERTURE ASSICURATIVE A FAVORE DEL PERSONALE

La quasi totalità dei dipendenti con qualifica di quadro, impiegato, operaio è assicurata da una polizza stipulata dall'Azienda per morte o invalidità permanente parziale o totale conseguenti ad infortunio extra lavoro e infortuni sul lavoro. Sono previste per tutti i dirigenti, come da disposizioni del CCNL Dirigenti Confservizi, coperture assicurative in caso di infortunio (occorso anche non in occasione di lavoro e in caso di malattia professionale) e un'assicurazione vita.

### ANTICIPAZIONE SUL TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO

In senso migliorativo rispetto alle previsioni di Legge, ai dipendenti del Gruppo può essere concessa in modo reiterato, l'anticipazione del TFR per spese sanitarie, per acquisto di prima casa, per interventi di recupero del patrimonio edilizio esistente, per interventi di ristrutturazione o di adeguamento finalizzati al superamento delle barriere architettoniche e per altre specifiche casistiche.

### BENEFIT NELLA FASE DI PENSIONAMENTO

I dipendenti in pensione e i loro familiari a carico possono continuare ad aderire alle associazioni ricreative, culturali e sportive del Gruppo e quindi usufruire di gran parte dei servizi offerti. Gli ex dipendenti ai quali veniva riconosciuto lo sconto sull'energia elettrica o sul gas nel periodo di attività conservano tale opportunità anche nella fase di pensionamento, così come il loro coniuge in caso di decesso.

Il CCNL settore elettrico prevede l'erogazione di mensilità aggiuntive al trattamento di fine rapporto per i dipendenti che cessano dal servizio con 40 anni di versamenti contributivi o con 60 anni di età anagrafica.

### QUALITÀ DELLA VITA PER LA QUALITÀ DEL LAVORO

Il Gruppo Iren persegue una politica gestionale che promuove e sostiene:

- il corretto equilibrio tra vita professionale e vita privata, mettendo a disposizione dei propri dipendenti una gamma di opportunità che consente di conciliare impegni lavorativi ed esigenze personali (orari di lavoro flessibili, telelavoro, part time, flessibilità ultragiornaliera, brevi permessi e brevi congedi retribuiti, integrazione dei trattamenti di maternità obbligatoria, asilo nido, sportelli di conciliazione);
- una serie di agevolazioni con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dei propri dipendenti, con un impegno economico costante: mense aziendali, ticket per il pasto, parcheggi interni, incentivi per l'acquisto di abbonamenti alla rete di trasporto pubblico locale, sconti e/o rateizzazioni (ad es. su acquisto libri scolastici, sul costo degli abbonamenti ai trasporti locali e sui viaggi).



Tramite i circoli ricreativi aziendali, presenti nei diversi territori, vengono proposte ai dipendenti anche attività ricreative, ludiche, sportive e culturali.

### MODELLI PER UN'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO FLESSIBILE

**Telelavoro** - I dipendenti del Gruppo ai quali viene applicato il contratto elettrico possono usufruire per accordo, su base volontaria, del telelavoro a tempo parziale, introdotto in azienda con un accordo tra le Parti Sociali. Per i dipendenti con altri contratti, il telelavoro, con gli stessi criteri, può essere concesso con accordi individuali. L'Azienda accoglie prioritariamente le richieste motivate da esigenze di conciliazione (accudimento di figli e anziani, problemi di salute personali o di famigliari, distanza tra abitazione e sede di lavoro, ecc.).

**Part time** - Tutti i dipendenti del Gruppo possono richiedere di usufruire di un orario a tempo parziale (orizzontale, verticale o misto) su base volontaria e sempre reversibile, senza esclusione dei benefit previsti per i dipendenti con contratto a tempo pieno.

Contratti part time (n.)	2015	2014	2013
Donne	199	159	168
Uomini	35	26	25
<b>TOTALE</b>	<b>234</b>	<b>185</b>	<b>193</b>

Iren realizza attività e progetti a favore delle esigenze dei dipendenti e delle loro famiglie

### INIZIATIVE PER IL BENESSERE DEI DIPENDENTI

Nell'intento di promuovere il benessere dei propri dipendenti, il Gruppo Iren ha scelto di:

- aderire alla "Campagna per la prevenzione degli aneurismi dell'aorta", promossa da Cardioteam Foundation Onlus, al fine di diffondere la cultura della prevenzione delle malattie cardiologiche. L'iniziativa, rivolta a tutti i dipendenti over 55 che sono stati invitati a sottoporsi a uno screening sanitario gratuito, è stata realizzata all'interno di un CardioVan medico attrezzato, in sosta presso gli stabilimenti delle diverse sedi aziendali in date prefissate. Complessivamente, su tutti i territori, hanno aderito 753 dipendenti che rappresentano più dell'80% degli aventi diritto. La campagna di prevenzione proseguirà nel 2016 con il coinvolgimento dei dipendenti di AMIAT a Torino;
- realizzare "Bimbi in ufficio con mamma e papà", promosso dal Corriere della Sera e finalizzato ad avvicinare i bambini all'ambiente di lavoro dei genitori e aumentare nei dipendenti il senso di appartenenza all'Azienda. In via sperimentale e contemporaneamente in 9 sedi sui diversi territori, i dipendenti hanno potuto recarsi al lavoro accompagnati dai loro figli e trascorrere insieme una giornata mostrando loro ambienti e colleghi. All'iniziativa, complessivamente molto apprezzata, hanno aderito 350 ragazzini;
- offrire a tutti i dipendenti la possibilità di acquistare a condizione vantaggiose parte degli strumenti informatici e

telefonici che costituiscono la loro attuale dotazione in caso di sostituzione dei medesimi per obsolescenza oppure in caso di cessazione dal servizio;

- avviare un'iniziativa sul territorio di Torino per favorire la mobilità sostenibile, garantendo tariffe agevolate per il car sharing;
- realizzare azioni finalizzate all'introduzione di flexible benefit su alcune categorie di dipendenti, che verranno diffuse nel corso del 2016. A tal fine è stato individuato e già reso operativo un provider esterno a supporto di tali attività.

### ATTIVITÀ RICREATIVE, CULTURALI, SPORTIVE E ASSISTENZA SANITARIA

Al fine di accrescere la socialità tra i dipendenti sono a disposizione il Circolo Culturale Ricreativo Dipendenti a Genova, l'ADAEM e il Cral AMIAT a Torino, il Circolo Quercioli a Reggio Emilia, il Cral Amps e il Cral ARTA a Parma e il Cral Enia a Piacenza. Le attività proposte sono costituite principalmente da attività sportive, corsi, proposte turistiche e culturali, pranzi e feste sociali, iniziative a carattere solidale e si svolgono nelle sedi dedicate o tramite convenzioni (viaggi, centri estivi per bambini, ecc.). Alcune associazioni contribuiscono alle spese scolastiche dei figli dei dipendenti oltre a permettere acquisti di libri scolastici e cancelleria a prezzi convenzionati. I circoli stipulano anche convenzioni commerciali nei territori d'interesse per consentire ai dipendenti di acquistare prodotti e servizi a prezzi scontati. Ai dipendenti con contratto elettrico i circoli forniscono un'assistenza sanitaria tramite contributi a fronte delle spese sostenute e programmi di medicina preventiva. Il finanziamento dei circoli è, per la quasi totalità, a carico del Gruppo che mette anche a loro disposizione, mediante apposito comodato gratuito, locali e attrezzature necessari allo svolgimento delle attività.

Contributi erogati (euro)	2015	2014	2013
Attività ricreative	927.295	876.451	792.718
Attività assistenziali	1.133.262	1.027.856	566.259
<b>TOTALE</b>	<b>2.060.557</b>	<b>1.904.307</b>	<b>1.358.977</b>

### COMUNICAZIONE INTERNA

Nel 2015 il Gruppo Iren ha incrementato le sue attività di comunicazione interna operando in modo complementare alla comunicazione esterna.

La comunicazione interna per il Gruppo è strumento indispensabile per accelerare lo sviluppo dei processi, accompagnare e sostenere i cambiamenti organizzativi e le nuove strategie di business, sviluppare una cultura aziendale comune, orientando gli sforzi verso il raggiungimento degli obiettivi aziendali, che divengono obiettivi condivisi, perseguibili attraverso il contributo di ciascuno.

Il principale strumento utilizzato per la comunicazione interna è la Intranet aziendale "Noi Iren" che vede mediamente 2.500 utenti collegati ogni giorno, per un complessivo di circa 25.000 pagine visualizzate quotidianamente.

“Noi Iren” rappresenta la mappa della conoscenza di tutto il Gruppo ed è il punto di accesso anche per le applicazioni aziendali. Sulla Intranet vengono pubblicate informazioni di carattere organizzativo (comunicati, organigrammi, politica QSA), normativo (ordini di servizio, modello Leg.231), e societario (acquisizioni, operazioni straordinarie, sedute del Consiglio di Amministrazione, piano industriale).

Tramite la intranet sono anche veicolate informazioni di carattere culturale, volte a coinvolgere e a favorire la partecipazione, gratuita o a condizioni agevolate, a iniziative sportive, artistiche, teatrali, musicali sostenute nei diversi territori. Il coinvolgimento dei dipendenti avviene anche attraverso l'organizzazione di eventi e iniziative aziendali, che vedono la partecipazione di lavoratori e familiari, proprio con l'obiettivo di aumentare il senso di appartenenza all'azienda.

Un esempio è rappresentato dagli incontri per gli auguri di Natale e la consegna dei premi per l'anzianità aziendale cui nel 2015 hanno partecipato più di mille lavoratori; nel 2015, per la prima volta, in tale occasione, sono stati festeggiati anche i nuovi assunti.

Altro strumento fondamentale di comunicazione interna è l'house organ “Iren Informa” che è stato riconvertito da strumento tradizionale su supporto cartaceo a web magazine, aperto sia agli interni sia all'esterno e che offre informazioni e approfondimenti sugli eventi e sui progetti riguardanti il Gruppo.

Articoli, redazionali, interviste sono arricchiti da fotogallery e video. Viene inoltre realizzata una newsletter mensile che ripropone i principali temi trattati e viene inviata via mail a tutti i dipendenti del Gruppo e agli oltre 100.000 iscritti alla newsletter.

## FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per il Gruppo le risorse umane sono un fattore chiave di successo; per questo l'attenzione alle persone, allo sviluppo delle competenze e dei loro percorsi professionali e alla costruzione di un ambiente di lavoro collaborativo, sono al centro dell'azione manageriale.

Per far crescere e valorizzare le risorse umane in coerenza con le strategie e le esigenze di funzionamento e sviluppo del Gruppo, la formazione costituisce uno strumento di primaria importanza e riveste un ruolo fondamentale per rispondere alle esigenze di innovazione e di cambiamento culturale che il mercato impone per essere competitivi.

La formazione si focalizza sullo sviluppo di competenze tecniche specialistiche e di capacità manageriali in un'ottica di formazione permanente (“life long learning”).

**La formazione leva fondamentale di sviluppo e crescita professionale all'interno del Gruppo Iren**

Nel 2015 il numero dei dipendenti che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione è stato pari a 5.506, (nel 2014 erano 4.223). In crescita sia la percentuale dei Dirigenti coinvolti in almeno un corso di formazione, che tocca il 94% nel 2015, anche a fronte degli impegni formativi correlati alla realizzazione del progetto di Change Management “Cambiare insieme”, sia quella del personale impiegatizio salita al 96,7%, dovuta in particolare all'avvio del progetto “Iren One”, con l'adozione di un unico sistema ERP a livello di Gruppo.

L'indice di soddisfazione<sup>4</sup> si conferma positivo (83% circa), seppur in lieve calo rispetto all'anno precedente; cresce invece l'indice di apprendimento che passa dal 94% al 95%.

Dipendenti coinvolti in almeno un corso di formazione (%) <sup>(2)</sup>	2015	2014	2013
Dirigenti	94,0	87,5	89,9
Quadri	96,0	97,6	100,0
Impiegati	96,7	94,6	94,5
Operai	80,0	89,5	97,7
<b>TOTALE</b>	<b>88,6</b>	<b>92,8</b>	<b>96,0</b>

<sup>(2)</sup> L'indicatore è calcolato in percentuale, dividendo le persone coinvolte in almeno un evento di formazione per il numero medio annuo dei dipendenti.

Le ore/uomo legate a iniziative di formazione e addestramento sono state circa 108.000, con una media pro capite di 17,4 ore (valore che sale a circa 21 ore a parità di perimetro dello scorso anno).

In crescita la percentuale del monte ore di formazione relativa ad attività progettate e gestite dalla funzione Formazione, avvalendosi sia di formatori interni e sia di consulenti esterni (cosiddetta formazione interna) che passa nei due ultimi anni da circa l'85% all'89%.

Solo il restante 11% è relativo alla formazione acquistata a catalogo e svolta presso enti esterni (cosiddetta formazione esterna).

Nel 2015 si è registrata una inversione di tendenza rispetto agli anni precedenti nella composizione del monte ore complessivo, con una forte crescita della formazione specialistica (ivi compresa l'informatica), la cui incidenza sul monte ore erogato sale al 54,2% (nel 2014 era del 44%), con una media pro-capite del 9,4% (era dell'8,4% nel 2014), segno della costante attenzione al mantenimento e accrescimento delle competenze specialistiche delle risorse del Gruppo a tutti i livelli.

In flessione la formazione in materia di sicurezza e rischi specifici, qualità e ambiente la cui incidenza rispetto al monte ore complessivo scende al 38,6% (era del 48,4% nel 2014), con una media pro-capite del 6,7% (era di oltre il 9% nel 2014), soprattutto in considerazione dei rilevanti investimenti formativi effettuati negli anni precedenti in relazione all'attuazione dell'accordo

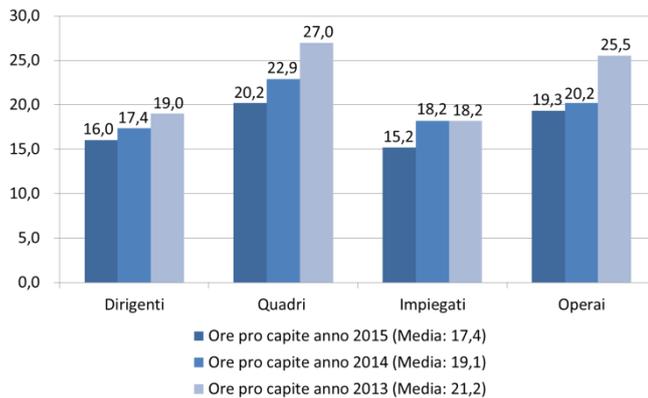
<sup>4</sup> L'indice di soddisfazione non tiene conto dei dati della Società AMIAT.



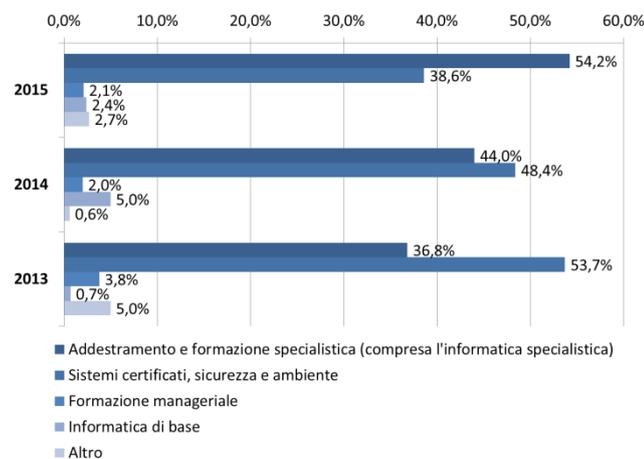
Stati/Regioni 21/12/2011 che ha interessato le figure dei dirigenti, preposti e lavoratori.

Ore di formazione per qualifica	2015	2014	2013
Dirigenti	1.328	1.182	1.312
Quadri	4.951	5.149	5.635
Impiegati	44.143	48.355	47.429
Operai	57.514	32.245	40.829
<b>TOTALE</b>	<b>107.936</b>	<b>86.931</b>	<b>95.205</b>

### ORE PRO CAPITE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA



### DISTRIBUZIONE % ORE DI FORMAZIONE PER TEMATICA



## INVESTIMENTI NELLA FORMAZIONE

La sensibilità del Gruppo per la formazione del personale e la convinzione che essa rappresenti un investimento, trova riscontro nell'entità delle risorse economiche impiegate nel corso del 2015 a livello di prestazioni esterne (oltre 560.000 euro).

**Convenzioni con Università per la formazione di laureandi e laureati.** Nel 2015 il Gruppo Iren ha proseguito e sviluppato le sue partnership con i maggiori atenei italiani presenti nei territori in cui opera il Gruppo, per cui sono attive 21 convenzioni con università nazionali.

In particolare, le collaborazioni hanno riguardato l'attività didattica, l'alta formazione e la formazione permanente. Il Gruppo ha anche

fornito supporto per lo svolgimento di tesi, progetti ed elaborati di laurea, per l'organizzazione di visite e stage indirizzati a studenti e neo-laureati (pari a oltre quaranta), conferenze, dibattiti, seminari e testimonianze su specifiche tematiche connesse all'innovazione, all'energia e all'ambiente.

Il Gruppo ha inoltre messo a disposizione delle istituzioni scolastiche delle Regioni in cui opera le proprie competenze per la realizzazione di progetti di alternanza scuola/lavoro.

## SICUREZZA DELL'AMBIENTE DI LAVORO E SALUTE DEI LAVORATORI

Il Gruppo considera un investimento destinare alla salute e sicurezza sul lavoro (SSL) risorse umane, professionali, organizzative, tecnologiche ed economiche, ritenendo di primaria importanza la tutela dei lavoratori e ponendosi come obiettivo non solo il rispetto di quanto richiesto dalla normativa, ma un'azione volta al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro.

Il presidio del Sistema di Gestione della Sicurezza è assicurato in ogni Società del Gruppo da un unico Servizio Prevenzione e Protezione Rischi collocato nella holding. In questo modo vengono garantite l'uniformità delle metodologie di valutazione dei rischi, l'individuazione delle misure organizzative, procedurali e tecniche e l'individuazione delle necessità formative del personale in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Specifiche procedure codificate e sistematici audit consentono di perseguire il monitoraggio e il miglioramento continuo di tale sistema.

## COMITATI PER LA SALUTE E LA SICUREZZA

Su tutti i territori vengono svolte almeno annualmente riunioni con i Rappresentati dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS). In area genovese è stata formalizzata una frequenza semestrale. In area torinese sono effettuati specifici Comitati di Direzione in cui vengono trattati e monitorati nel complesso gli aspetti della salute e della sicurezza. Sono organizzate inoltre riunioni mensili, tra il Rappresentante della Direzione, RSL, Medico Competente, Servizio Prevenzione e Protezione delle Società. Le società torinesi hanno inoltre attivato uno specifico comitato sicurezza trasversale.

Tramite la partecipazione dei vertici societari, e con il supporto di consulenti esterni in ambito legale, sono stati raggiunti specifici obiettivi in materia di sicurezza, quali:

- la revisione del sistema di procure interno, volto alla effettività e al decentramento delle responsabilità e dei poteri;
- la definizione di indirizzi per la gestione imprese e dei contratti intercompany;

- lo sviluppo di una attività benchmarking;
- l'introduzione di diversi strumenti di incentivazione sulla sicurezza.

Una rigorosa concezione della sicurezza implica un coinvolgimento globale dei dipendenti che, in funzione dell'attività svolta e delle rispettive competenze e responsabilità, sono chiamati a svolgere un ruolo attivo nella prevenzione. Per questo particolare attenzione è riservata alle attività di formazione e informazione dei lavoratori sulle tematiche di salute e sicurezza sul lavoro. Con riferimento al personale dipendente, elementi di monitoraggio continuo sono costituiti dall'analisi dei singoli infortuni e mancati infortuni e dai sopralluoghi di vigilanza pianificati annualmente. Nel Gruppo Iren non ci sono lavoratori esposti ad alto o con forte probabilità di malattie professionali.

## ACCORDI CON I SINDACATI A TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA

A livello di Gruppo è stato concordato con Organizzazioni Sindacali che una parte del Premio di Risultato erogato ai dipendenti sia legato alla riduzione del numero di infortuni professionali e dei relativi indici. L'obiettivo di riduzione del fenomeno infortunistico viene proposto come obiettivo direttamente in capo alle Direzioni Operative con specifici MBO.

I rapporti con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, specie in merito alle modalità di visite e sopralluogo degli ambienti di lavoro e alla gestione delle segnalazioni ricevute dagli stessi Rappresentanti, sono regolamentati da un'apposita procedura.

### PRINCIPALI INDICATORI DI SALUTE E SICUREZZA

Indici infortunistici <sup>(1)</sup>	u.m.	2015
<b>Totale infortuni</b>	n.	370
<b>Ore lavorate</b>	n.	9.632.743
<b>Indice di frequenza</b> (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	-	38,41
<b>Giorni di assenza per infortunio</b>	gg.	12.094
<b>Indice di gravità</b> (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	-	1,26
<b>Indice di incidenza <sup>(2)</sup></b> (n. totale infortuni/n. totale dipendenti x 1.000)	-	59,52
<b>Durata media degli infortuni</b> (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	gg.	32,69
<b>Infortuni in itinere <sup>(3)</sup></b>	n.	40

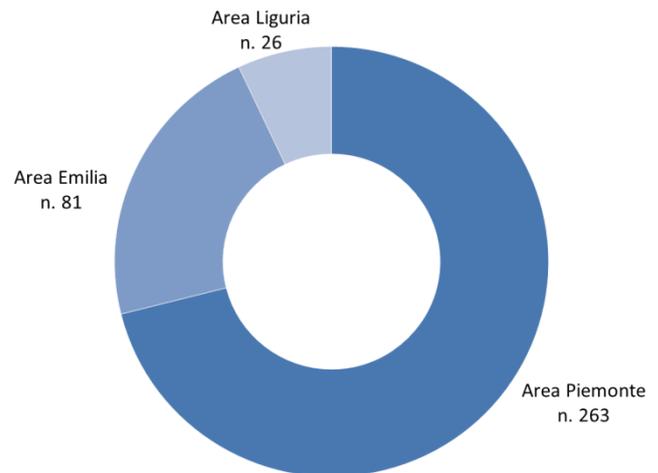
<sup>(1)</sup> Sono considerati, ai fini del calcolo degli indici infortunistici, gli infortuni professionali, casuali e stradali inseriti nei registri infortuni delle Società del Gruppo. Sono esclusi dal calcolo degli indici infortunistici gli infortuni in itinere e quelli non riconosciuti dall'INAIL.

<sup>(2)</sup> L'indice di incidenza è calcolato considerando l'organico medio.

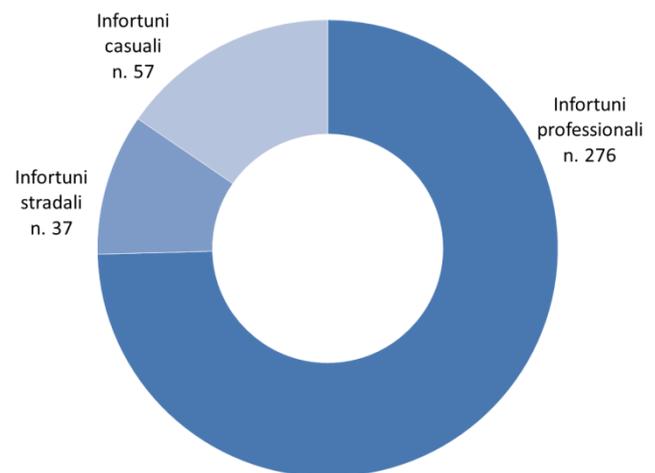
<sup>(3)</sup> Non è incluso un infortunio in itinere mortale avvenuto nel 2015.

Nel paragrafo "Persone Iren: i numeri" è riportato il dettaglio degli indici infortunistici dell'ultimo triennio.

### INFORTUNI PER TERRITORIO



### INFORTUNI PER TIPOLOGIA





## PERSONE IREN: I NUMERI

Personale al 31/12 per qualifica e tipo di contratto	2015		2014		2013	
	Numero	%	Numero	%	Numero	%
Dirigenti	81	1,3%	69	1,5%	67	1,5%
Quadri	240	3,9%	229	5,1%	223	4,8%
Impiegati	2.861	46,6%	2.658	58,8%	2.673	58,1%
Operai	2.954	48,2%	1.566	34,6%	1.635	35,6%
<b>TOTALE</b>	<b>6.136</b>	<b>100%</b>	<b>4.522</b>	<b>100%</b>	<b>4.598</b>	<b>100%</b>
Lavoratori a tempo indeterminato	6.081	99,1%	4.456	98,5%	4.551	98,9%
Lavoratori a tempo determinato	15	0,2%	26	0,6%	26	0,6%
Apprendisti/contratto inserimento	40	0,7%	40	0,9%	21	0,5%
<b>TOTALE</b>	<b>6.136</b>	<b>100%</b>	<b>4.522</b>	<b>100%</b>	<b>4.598</b>	<b>100%</b>

Personale al 31/12 per provincia	2015		2014		2013	
	Numero	%	Numero	%	Numero	%
Provincia di Torino	2.832	46,2%	1.141	25,2%	1.197	26,0%
Provincia di Genova	1.037	16,9%	1.039	22,9%	1.036	22,6%
Provincia di Reggio Emilia	793	12,9%	847	18,7%	849	18,5%
Provincia di Parma	740	12,0%	762	16,9%	763	16,6%
Provincia di Piacenza	538	8,8%	545	12,1%	554	12,0%
Altre province	196	3,2%	188	4,2%	199	4,3%
<b>TOTALE</b>	<b>6.136</b>	<b>100%</b>	<b>4.522</b>	<b>100%</b>	<b>4.598</b>	<b>100%</b>

Personale per qualifica e genere	2015			2014			2013		
	Totale	Donne	%	Totale	Donne	%	Totale	Donne	%
Dirigenti	81	10	12,3%	69	7	10,1%	67	8	11,9%
Quadri	240	53	22,1%	229	58	25,3%	223	57	25,6%
Impiegati	2.861	919	32,1%	2.658	833	31,3%	2.673	837	31,3%
Operai	2.954	549	18,6%	1.566	15	0,9%	1.635	15	0,9%
<b>TOTALE</b>	<b>6.136</b>	<b>1.531</b>	<b>24,9%</b>	<b>4.522</b>	<b>913</b>	<b>20,2%</b>	<b>4.598</b>	<b>917</b>	<b>19,9%</b>

Personale età media per qualifica (anni)	2015	2014	2013
Dirigenti	55	55	55
Quadri	51	51	51
Impiegati	49	49	48
Operai	48	48	47
<b>TOTALE</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>48</b>

Personale per titolo di studio (%)	2015	2014	2013
Scuola dell'obbligo	35	27	28
Istituti professionali	14	16	17
Diploma	37	40	41
Laurea	14	17	14
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Personale medio per Business Unit	2015	
Holding	592	10%
BU Energia	956	15%
BU Mercato	444	7%
BU Reti	1.917	31%
BU Ambiente	2.307	37%
<b>TOTALE</b>	<b>6.216</b>	<b>100%</b>

Turnover del personale per provincia e per età <sup>(1)</sup>	2015		2014		2013	
Provincia di Torino	-57	-5,0%	-56	-4,7%	-8	-0,7%
Provincia di Genova	-2	-0,2%	+3	+0,3%	-2	-0,2%
Provincia di Reggio Emilia	-54	-6,4%	-2	-0,2%	-18	-2,0%
Provincia di Parma	-22	-2,9%	-1	-0,1%	+23	+3,1%
Provincia di Piacenza	-7	-1,3%	-9	-1,6%	-	-
Altre province	+8	+4,3%	-11	-5,5%	+134	+206,1%
<b>TOTALE</b>	<b>-134</b>	<b>-2,96%</b>	<b>-76</b>	<b>-1,6%</b>	<b>+129</b>	<b>+2,9%</b>

(1) Il turnover è stato calcolato come differenza (in termini assoluti e percentuali) tra i dipendenti a fine anno e i dipendenti a inizio anno.

Anzianità aziendale media degli usciti per età (anni)	2015	2014	2013
meno di 30 anni	1	3	0
da 30 a 50 anni	4	9	12
più di 50 anni	30	29	27
<b>TOTALE</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>23</b>

Anzianità aziendale media degli usciti per genere (anni)	2015	2014	2013
Uomini	25	23	22
Donne	24	26	24
<b>TOTALE</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>23</b>

Assunti nell'anno per genere e per provincia (n.)	2015
Uomini	156
Donne	40
<b>TOTALE</b>	<b>196</b>
Provincia di Torino	106
Provincia di Genova	17
Provincia di Reggio Emilia	20
Provincia di Parma	27
Provincia di Piacenza	19
Altre province	7
<b>TOTALE</b>	<b>196</b>

Assunti nell'anno per qualifica (n.)	2015	2014	2013
Dirigenti	8	1	1
Quadri	7	2	1
Impiegati	50	54	22
Operai	131	29	19
<b>TOTALE</b>	<b>196</b>	<b>86</b>	<b>43</b>

Dipendenti con contratto a tempo determinato e apprendistato (n.)	2015	2014	2013
Dipendenti con contratti in scadenza nell'anno	69	27	45
di cui confermati nell'anno a tempo indeterminato	62	21	43



Stipendio medio per qualifica e genere (euro)	2015		2014		2013	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	63.005	60.150	64.251	60.530	61.289	60.832
Quadri	48.928	48.276	51.163	49.642	49.570	48.231
Impiegati	35.528	32.223	36.032	30.631	34.552	30.335
Operai	28.105	24.544	29.723	28.321	28.892	26.521

Indici infortunistici <sup>(1)</sup>	u.m.	2015	2014	2013
<b>Totale infortuni</b>	n.	370	137	130
<b>Ore lavorate</b>	n.	9.632.743	7.371.633	7.325.012
<b>Indice di frequenza</b> (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	-	38,41	18,59	17,75
<b>Giorni di assenza per infortunio</b>	gg.	12.094	4.643	3.600
<b>Indice di gravità</b> (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	-	1,26	0,63	0,49
<b>Indice di incidenza<sup>(2)</sup></b> (n. totale infortuni/n. totale dipendenti x 1.000)	-	59,52	30,12	28,98
<b>Durata media degli infortuni</b> (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	gg.	32,69	33,89	27,69
<b>Infortuni in itinere<sup>(3)</sup></b>	n.	40	27	22

<sup>(1)</sup> Sono considerati, ai fini del calcolo degli indici infortunistici, gli infortuni professionali, casuali e stradali inseriti nei registri infortuni delle Società del Gruppo. Sono esclusi dal calcolo degli indici infortunistici gli infortuni in itinere e quelli non riconosciuti dall'INAIL.

<sup>(2)</sup> L'indice di incidenza è calcolato considerando l'organico medio.

<sup>(3)</sup> Non è incluso un infortunio in itinere mortale avvenuto nel 2015.

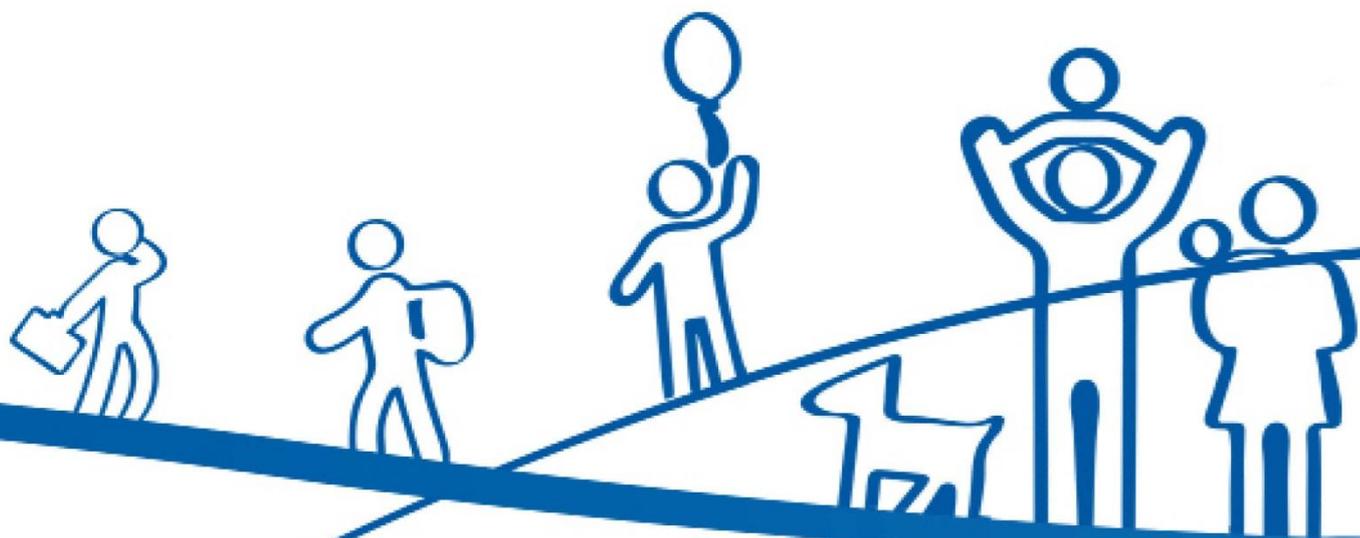
In relazione agli indici infortunistici, il confronto tra il 2015 e le due annualità precedenti risulta scarsamente significativo considerato

il consolidamento di Amiat che svolge attività labour intensive, comportanti un maggior rischio di infortunio relativo.

Infortuni per genere (n.)	2015
Uomini	247
Donne	123
<b>TOTALE</b>	<b>370</b>



# Fornitori



## TEMI RILEVANTI

**Occupazione:** il tema, nell'attuale contesto economico, è di estrema rilevanza sociale e rappresenta un fattore determinante sia per il Gruppo Iren sia per le comunità locali. Le ricadute generate dal Gruppo in termini occupazionali, diretti ed indiretti, sono garanzia di stabilità economica per i territori con conseguenti effetti positivi anche in termini di sviluppo sociale.

**Gestione sostenibile della catena di fornitura:** il tema è centrale per il mantenimento della qualità dei servizi, della tutela ambientale e della sicurezza. L'obiettivo del Gruppo Iren è costruire un sistema di relazione corretto e trasparente con i fornitori, basato su regole chiare e valori condivisi. Inoltre il Gruppo ritiene importante e coerente con la propria mission, valorizzare categorie di fornitori che garantiscono inserimenti lavorativi di persone svantaggiate.



## POLITICHE VERSO I FORNITORI

Il Gruppo Iren considera i propri fornitori come parte integrante del processo di sostenibilità. I beni e i servizi acquistati dai fornitori impattano sulla qualità dei servizi e sulla reputazione dell'Azienda: per questa ragione è fondamentale monitorare la catena di fornitura che rappresenta un aspetto strategico nella gestione dei relativi business di Gruppo.

Nel corso del 2015 il Gruppo Iren ha avviato un processo di razionalizzazione organizzativa che, per quanto riguarda i sistemi di approvvigionamento, ha portato alla centralizzazione delle attività nella Direzione Acquisti e Appalti che effettua il controllo e la selezione dei fornitori, la programmazione delle gare, la scelta delle procedure di affidamento e la pianificazione degli approvvigionamenti di Gruppo. È prevista inoltre una progressiva specializzazione per aree di business dei buyer dedicati.

## PROCEDURE DI QUALIFICAZIONE, SELEZIONE E MONITORAGGIO DEI FORNITORI

Il sistema di qualificazione dei fornitori utilizzato dal Gruppo ha lo scopo di garantire che i prodotti, i servizi e i lavori siano tali da assicurarne la qualità e l'affidabilità. Il processo di selezione e gestione dei fornitori del Gruppo si basa su principi di trasparenza, chiarezza, integrità e non discriminazione.

Attraverso il processo di qualificazione vengono considerati oltre agli aspetti qualitativi anche quelli collegati alla sostenibilità, dando particolare rilievo alle tematiche socio-ambientali ed alle implicazioni derivanti dal Codice Etico del Gruppo Iren. È interesse primario del Gruppo che tutti i fornitori svolgano le proprie attività in osservanza dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico che deve essere accettato obbligatoriamente da parte di tutti gli offerenti, senza possibilità di apportarvi deroghe o modifiche. In caso di gara, la mancata sottoscrizione del Codice Etico rappresenta causa di esclusione. In egual modo, non possono essere derogate tutte le clausole inserite nei capitolati d'appalto, aventi ad oggetto la tutela dei lavoratori in materia di sicurezza ed i pagamenti degli oneri contributivi e retributivi dei dipendenti dell'appaltatore. Le pratiche non corrette applicate dai fornitori vengono sanzionate dai capitolati speciali di appalto e dal capitolato generale d'appalto del Gruppo Iren con specifiche sanzioni in relazione alla gravità delle stesse.

La qualifica dei fornitori può essere effettuata in forma pubblica (previa pubblicazione di un bando europeo per l'istituzione di un sistema di qualificazione, di durata triennale e dinamico), oppure essere conseguente all'emanazione di un bando pubblico a fronte di specifiche esigenze. Le imprese in possesso dei requisiti

necessari saranno qualificate e successivamente invitate alle procedure negoziate esperite relative ai settori di qualifica.

Il Gruppo Iren utilizza inoltre le procedure di qualificazione per i fornitori che operano in appalti "sotto soglia", in questo caso richiedendo alle imprese la compilazione di un apposito questionario. Le disposizioni vigenti prevedono l'invito di almeno 5 fornitori tra quelli inclusi nell'Albo fornitori, centralizzato in ambiente gestionale di Gruppo, in base alle qualifiche presenti nelle relative categorie merceologiche. La qualificazione viene effettuata per i fornitori di prodotti e servizi critici e strategici, così definiti in base ad aspetti tecnico funzionali della fornitura, in base a criteri di qualità, ambiente e sicurezza del servizio e riguardo all'impatto sulla funzionalità e sicurezza delle reti e degli impianti.

La qualificazione in Albo prevede la verifica del possesso delle attestazioni conferite da organismi indipendenti (ad esempio: possesso delle certificazioni ISO, delle attestazioni SOA, ecc.) oltre al possesso di requisiti di idoneità tecnica ed economica adeguati sia per importo sia per natura all'appalto e alla fornitura.

In particolar modo viene valutato positivamente il possesso della certificazione:

- UNI EN ISO 9001 nell'ambito della qualificazione dei fornitori di prodotti e servizi critici o strategici;
- UNI EN ISO 14001 e/o il Regolamento EMAS e l'applicazione del criterio della migliore tecnologia disponibile a minore impatto ambientale (Economically Best Available Technology). Le nuove disposizioni legislative introdotte recentemente per il green public procurement e l'aggiornamento del codice dei contratti per quanto concerne i cosiddetti appalti verdi determineranno il recepimento di criteri ambientali minimi e premianti indicati nel Decreto del Ministero dell'Ambiente nei capitolati predisposti in fase di gara per offerte economicamente più vantaggiose;
- OHSAS 18001 inerente la salute e la sicurezza sul lavoro.

Nei bandi di gara vengono inoltre sempre richiesti, come condizione di partecipazione, requisiti di onorabilità per i rappresentanti delle imprese e per i subappaltatori.

Tali requisiti vengono controllati tramite:

- la richiesta alla Provincia dell'assolvimento degli obblighi in materia di assunzioni obbligatorie;
- la richiesta del DURC per gli adempimenti previdenziali e assicurativi;
- la richiesta della regolarità fiscale all'Agenzia delle Entrate.

Relativamente alle figure apicali dei fornitori, nell'ambito di procedure ad evidenza pubblica, si procede anche alla verifica (tramite collegamento con il Casellario Giudiziale) dell'assenza di condanne penali che, per natura e gravità, comportino l'esclusione dagli appalti e subappalti (compresi i reati in materia di sicurezza, sfruttamento lavoro minorile, ecc.).

Il controllo di legalità di tutti i fornitori, al fine di accertare l'assenza di qualsiasi forma di infiltrazione mafiosa, è svolto verificando i requisiti previsti dalla normativa antimafia vigente, ovvero sia la loro presenza nelle white list istituite presso le Prefetture competenti o richiedendo le comunicazioni o le informative antimafia.

Il Gruppo Iren ha inoltre stipulato con le Prefetture di Reggio Emilia, Parma, Piacenza e Genova, Protocolli di legalità che hanno l'obiettivo di ampliare il monitoraggio delle imprese sotto il profilo delle normative antimafia, anche oltre la casistica prevista dalle norme vigenti. In base a tali Protocolli vengono pertanto monitorati appaltatori e subappaltatori che, se non in regola con le informative prefettizie, vengono estromessi dagli appalti.

Il vendor rating indica la valutazione in fase di qualifica in Albo fornitori che viene periodicamente aggiornata attraverso il riesame effettuato per verificare l'andamento delle prestazioni e delle forniture nel tempo. La valutazione determina un punteggio per la selezione dei fornitori ed è utilizzabile in fase di trattativa e negoziazione, definizione e applicazione delle condizioni di fornitura (inserimento e applicazione penali, termini di consegna), gestione di richiami e solleciti, rotazione dei fornitori, nonché per eventuali esclusioni dall'Albo fornitori.

I fornitori qualificati per categorie merceologiche ritenute critiche e strategiche sono sottoposte ad una valutazione di riesame post impiego da parte delle funzioni interne che utilizzano i contratti e verificano direttamente il comportamento del fornitore nell'esecuzione della fornitura. Eventuali ripetuti esiti negativi o gravi inadempimenti nella fornitura relativi a specifiche categorie merceologiche, segnalati opportunamente alla Direzione Acquisti e Appalti, comportano la sospensione dall'Albo fornitori qualificati per un periodo stabilito.

Nel 2015 sono stati verificati complessivamente 1.588 fornitori, di cui 1.121 in fase di riesame e di valutazione post-utilizzo ai fini della qualifica in Albo Fornitori.

In particolare 429 fornitori sono stati valutati in materia di ambiente e sicurezza. In tutti i capitolati è richiesto il rispetto delle prescrizioni relative all'ambiente da parte degli appaltatori e dei subappaltatori. Inoltre per quanto riguarda i prodotti, il Gruppo promuove la scelta di materiali riciclabili, rinnovabili, che minimizzano la produzione dei rifiuti e che privilegiano sistemi di produzione a ridotto impatto ambientale. In alcune specifiche tecniche è previsto anche l'acquisto di prodotti equo-solidali. Le merci vengono tracciate quando è richiesta dal capitolato una specifica provenienza delle stesse.

## OCCUPAZIONE NELLE IMPRESE FORNITRICI

Il Gruppo Iren, consapevole dell'importanza dell'occupazione per assicurare lo sviluppo sociale del contesto in cui opera,

contribuisce al mantenimento del livello occupazionale non solo attraverso i dipendenti diretti, ma anche promuovendo lo sviluppo delle Società alle quali vengono appaltati servizi, interventi e lavori, richiedendo loro garanzie adeguate in termini di politiche del personale e della sicurezza attraverso l'applicazione di alcuni dei propri standard; inoltre il Gruppo spesso offre ai dipendenti delle Società fornitrici la possibilità di usufruire di alcuni servizi aziendali e di partecipare a iniziative formative/informative gestite dal Gruppo stesso.

Particolare attenzione in fase di valutazione viene posta al rispetto delle norme in tema di corretta applicazione dei contratti di lavoro e del versamento dei relativi contributi assicurativi e previdenziali obbligatori; i capitolati prevedono l'obbligo per il fornitore di rispettare le norme in materia di tutela dei lavoratori e dei CCNL vigenti ed applicabili nel settore di appartenenza. Tali obblighi vengono controllati tramite l'acquisizione periodica del DURC e delle documentazioni previste dalle normative in materia di sicurezza sul lavoro (POS-DUVRI). In caso di mancato rispetto degli obblighi retributivi e contributivi vengono applicate le normative sull'intervento sostitutivo, vengono cioè pagati direttamente i lavoratori e gli enti di previdenza, trattenendo tali somme dagli importi pagati agli appaltatori. Vengono inoltre autorizzati e controllati i subappalti, secondo le norme di legge. Il Gruppo Iren si è al riguardo dotato di una stringente regolamentazione dei subappalti, volta ad escludere pratiche elusive degli obblighi di legge e per valutare la genuinità e la legittimità del subappalto stesso.

Per concorrere alle gare in forma pubblica del Gruppo è obbligatorio essere in regola rispetto agli obblighi previsti dalla Legge 68/1999 in materia di assunzioni dei disabili. Tutti i capitolati del Gruppo prevedono clausole atte ad arginare il fenomeno del lavoro nero, sia per quanto concerne appalti, subappalti e subforniture.

Data l'eterogeneità delle imprese appaltatrici utilizzate dal Gruppo Iren e dei loro settori di intervento, risulta molto complesso rilevare i dati inerenti la forza lavoro delle imprese terze (appaltatori, subappaltatori, autonomi, altri) per tipologia di contratto, le ore di lavoro lavorate e i tassi di malattia e assenteismo, anche in considerazione del fatto che normalmente i contratti vengono stipulati a corpo con l'obiettivo di valorizzare le capacità imprenditoriali e organizzative dei fornitori.

## SALUTE E SICUREZZA DEI FORNITORI

Nei contratti di appalto e subappalto vengono richieste specifiche misure per la tutela della salute, sicurezza e igiene del lavoro.

Con riferimento al personale delle imprese terze operanti nei cantieri e sugli impianti vengono effettuati dal Gruppo sopralluoghi di vigilanza e controlli sull'attività svolta, relativamente agli aspetti di sicurezza e igiene del lavoro. Il monitoraggio delle attività è garantito dai sopralluoghi interni di vigilanza da parte della Direzione lavori (appalti ex art. 26 D.Lgs. 81/2008) o da parte del



Coordinatore in fase di esecuzione (nei cantieri temporanei e mobili ex Titolo IV D.Lgs. 81/2008).

Per la verifica delle ditte in appalto sono state identificate le attività in carico alle funzioni tecniche e, laddove carenti, integrate nelle relative procedure e/o meglio definite in procedure generali.

Il Gruppo Iren monitora il numero totale degli infortuni occorsi alle imprese terze. Nel 2015 sono stati segnalati 7 infortuni occorsi al personale delle imprese in appalto sul territorio torinese.

Al fine di avviare con le aree tecniche del Gruppo Iren un approfondimento per rendere più significativo ed efficace tale monitoraggio, è stata elaborata una comunicazione interna relativa a “monitoraggio infortuni sul lavoro occorsi alle imprese appaltatrici”, predisposta in fase di appalto lavori. Si è anche rilevata la necessità di inserire clausole contrattuali specifiche per poter richiedere alle ditte e ai subappaltatori le copie dei libri infortuni.

Per quanto riguarda particolari attività ritenute critiche ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori e/o di terzi in fase di capitolato si prevede un'attività formativa/informativa specifica da svolgere a favore dell'appaltatore. In altri casi, insieme all'AUSL competente, è stata istituita una campagna epidemiologica volontaria rivolta ai dipendenti del Gruppo e ai lavoratori delle ditte in appalto per valutare la concentrazione di sostanze pericolose nell'organismo e prevenire l'insorgere di malattie.

Tali situazioni e casi sono regolamentati da apposite procedure del sistema di gestione aziendale.

## FORMAZIONE E INFORMAZIONE

A livello di Gruppo nel corso del 2015 sono state svolte complessivamente 4.098 ore di formazione/informazione, non specificatamente inerenti la salute e sicurezza sul lavoro, con un coinvolgimento complessivo di 236 risorse di imprese esterne.

## PORTAFOGLIO FORNITORI E VOLUMI DI ACQUISTO

Nel 2015 sono stati emessi ordini d'acquisto a 4.291 fornitori. Durante l'anno il Gruppo ha emesso ordini per oltre 525 milioni di euro, di cui 110 milioni di euro per acquisto di forniture, 324 milioni di euro per acquisto di servizi e 91 milioni di euro per lavori.

## RICADUTE SUL TERRITORIO

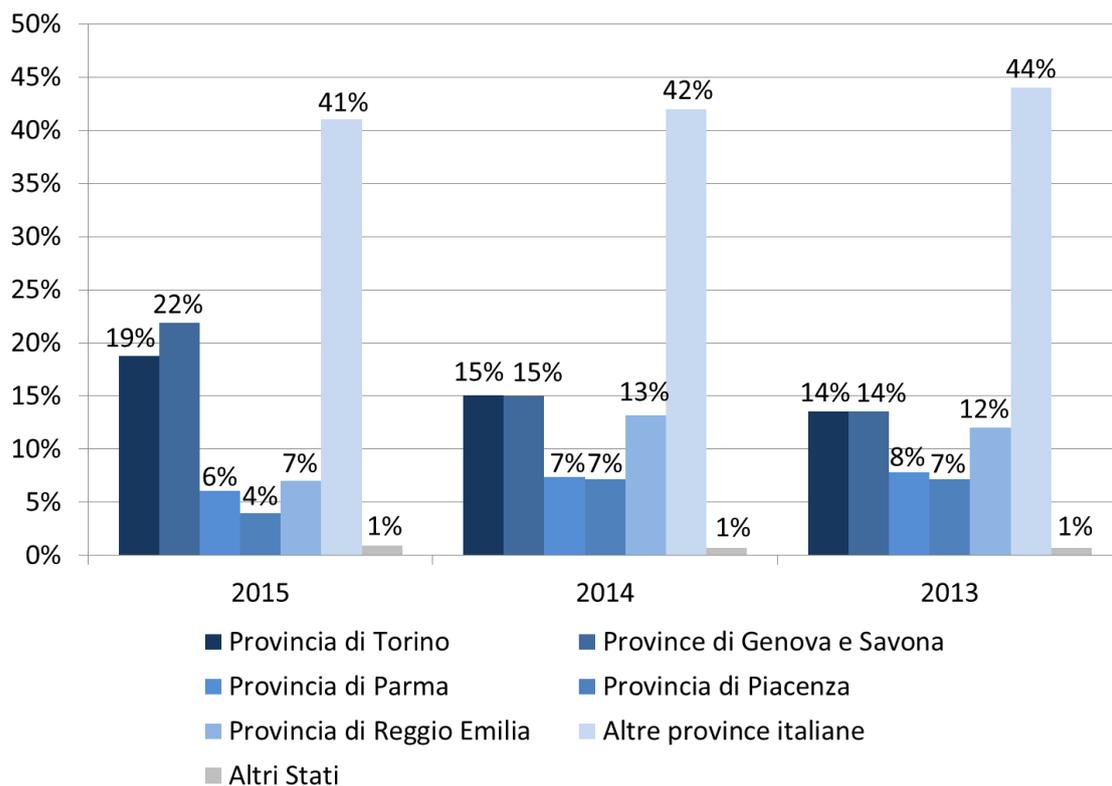
La localizzazione dei fornitori nei territori di riferimento è molto radicata, sia come numero di fornitori attivi (oltre il 58% dei fornitori utilizzati nell'anno) sia per il valore economico dell'ordinato, pari a circa il 55% del complessivo. Questi dati evidenziano la rilevanza delle ricadute del Gruppo Iren sulle aree territoriali di riferimento.

Il Gruppo non seleziona i fornitori per provenienza geografica, sia per la scelta di considerare gli aspetti qualitativi ed economici delle forniture sia per i vincoli normativi derivanti dalle gare ad evidenza pubblica. Infatti nell'ambito delle gare pubbliche non è possibile inserire clausole che possano in qualche modo privilegiare le imprese locali, dal momento che i principi comunitari, improntati tra l'altro al criterio della libera circolazione delle merci e delle persone, esigono che tutte le imprese, indipendentemente dalla loro localizzazione, possano concorrere.

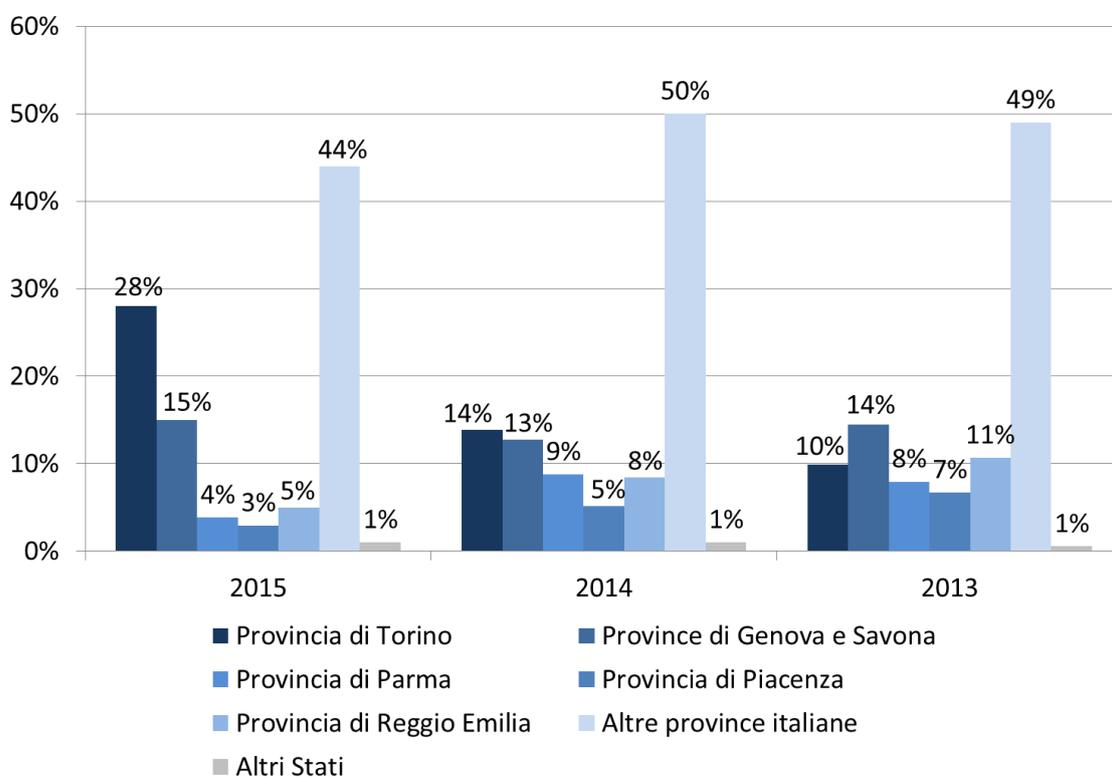
Ciononostante le ricadute economiche sul tessuto lavorativo locale sussistono nei limiti in cui gli appaltatori si trovano a ricorrere al subappalto e possono fare riferimento a imprese locali, in grado di lavorare su quota parte delle attività e di praticare prezzi più competitivi in quanto già presenti in loco e di garantire efficienze legate alla conoscenza del territorio. Gli appalti di rilevante entità vengono di norma suddivisi in lotti minori per consentire la partecipazione di piccole e medie imprese.

Per quanto riguarda la numerosità dei fornitori per area geografica e i relativi volumi di ordinato, la composizione è di seguito rappresentata ed è riferita a tutti gli acquisti ad esclusione dei contratti per la fornitura di materie prime.

## FORNITORI PER AREA GEOGRAFICA (% SU NUMERO)



## FORNITORI PER AREA GEOGRAFICA (% SU EURO)





## COOPERATIVE SOCIALI

Il Gruppo sostiene la cooperazione sociale che ha il compito principale di inserire nel mondo del lavoro persone svantaggiate. Tali imprese operano in particolare nei servizi della raccolta rifiuti e dell'igiene ambientale. Nel 2015 il Gruppo si è avvalso dell'attività di 34 cooperative sociali, per un importo complessivo di ordini pari a oltre 51 milioni di euro, con un'incidenza di oltre il 9% rispetto al valore totale ordinato di Gruppo.

Fornitori cooperative sociali	2015	2014	2013
Fornitori (n.)	34	36	37
Fornitori (euro)	51.013.927	35.075.504	33.083.884

## CONTENZIOSI

Nel 2015 sono state chiuse 2 controversie con dipendenti di imprese appaltatrici per responsabilità solidale del committente nel pagamento di retribuzioni (ex art. 29 D.Lgs. 276/2003) e 1 contenzioso inerente l'esecuzione del contratto.



# Comunità e Territorio



## TEMI RILEVANTI

**Sviluppo delle comunità locali:** lo sviluppo delle comunità locali è uno dei pilastri strategici del Gruppo Iren che individua nei territori di riferimento, attuali e futuri, il focus per la crescita futura e lo sviluppo economico e sociale condiviso.

**Gestione cantieri:** il tema è di grande rilevanza per le implicazioni sociali e di sicurezza verso gli stakeholder: lavoratori, cittadini, Enti Locali. Garantire la tutela dei lavoratori e delle comunità è al centro delle strategie operative del Gruppo, così come l'impegno nel ridurre al minimo l'impatto dei cantieri.



## ATTENZIONE ALLE COMUNITÀ E AL TERRITORIO

Le comunità e il territorio sono al centro delle strategie del Gruppo che si pone come moderna impresa in grado di produrre ricchezza tutelando l'ambiente e rispettando le aspettative degli stakeholder e che pianifica e attua la propria crescita con un particolare focus sulla *Corporate Social Responsibility (CSR)*.

La grande importanza delle comunità locali, è evidenziata anche nel Piano Industriale del Gruppo Iren 2015-2020 che prevede tra le sue linee strategiche lo sviluppo sostenibile. Il Gruppo, infatti, si impegna a promuovere un nuovo modello di sviluppo territoriale centrato sull'innovazione di processo e di prodotto e sull'innovazione sociale: **il 98% degli investimenti previsti nel Piano Industriale è destinato allo sviluppo territoriale**, generando un importante volano di crescita per le economie locali, con ricadute positive anche in termini sociali e ambientali.

La declinazione operativa degli indirizzi strategici riguarda progetti a elevata valenza industriale che rappresentano concretamente lo sforzo del Gruppo in tema di sostenibilità e che contribuiscono alla creazione di infrastrutture, di servizi e di occupazione.

### COMITATI TERRITORIALI IREN

Tra le iniziative volte a generare impatti positivi sul territorio si segnalano i Comitati Territoriali, costituiti tra la fine del 2014 e l'inizio del 2015. I Comitati sono organizzati su base provinciale, corrispondenti alle aree geografiche in cui opera Iren (Genova, Parma, Piacenza, Reggio Emilia e Torino), e rappresentano un innovativo canale di dialogo, confronto e progettazione tra il Gruppo e tutti i portatori di interesse delle comunità locali in merito ai servizi dell'azienda e ai temi della sostenibilità ambientale e sociale. Si tratta di un vero e proprio strumento di lavoro per raccogliere idee, proposte, commenti e osservazioni, con lo scopo di migliorare i servizi del Gruppo, progettando insieme ai cittadini soluzioni innovative e per uno sviluppo sostenibile del territorio.

Ciascun Comitato è composto da 15 rappresentanti nominati da Istituzioni, Associazioni e realtà della società civile, che salgono a 18 nel caso di provincia con popolazione superiore a 800.000 abitanti. A questi si aggiungono 5 componenti di diritto: il Presidente e il Vicepresidente di Iren, un rappresentante del Comune capoluogo, un rappresentante dei Comuni della provincia serviti da Iren e un rappresentante dell'Università locale. L'individuazione dei componenti dei Comitati è avvenuta attraverso la pubblicazione di un bando da parte di Iren a cui tutte le Associazioni e le realtà della società civile si sono potute candidare. All'interno dei singoli Comitati si sono costituiti gruppi di lavoro di progetto composti da alcuni dei membri dei Comitati che seguono i singoli progetti proposti dagli stessi componenti dei Comitati o dai cittadini iscritti alla piattaforma on line

**IrenCollabora.it**, primo esempio a livello nazionale di piattaforma di progettazione partecipata. Tutti possono iscriversi alla piattaforma e pubblicare direttamente i propri contributi sui temi o discussioni aperte all'interno del Comitato, avanzare nuove proposte o suggerimenti su tematiche d'interesse per il Gruppo con l'obiettivo di generare progetti concreti e tangibili. Il flusso informativo prodotto dalla piattaforma è anche una fonte preziosa a cui Iren si ispira per adottare strategie innovative di servizio e per anticipare i bisogni del territorio.

Nel corso dell'anno i progetti nati dai Comitati di Piacenza, Parma e Reggio Emilia sono quindici e trattano tematiche ambientali, sociali ed educative. Di questi, due si sono già conclusi positivamente, per gli altri tredici, i gruppi di lavoro stanno procedendo al fine di realizzare e concludere le attività.

Di seguito si presenta una sintesi dei progetti avviati nel 2015.



**Raccolta degli oli alimentari usati**, un progetto che ha l'obiettivo di recuperare una risorsa di valore e migliorare le condizioni di funzionamento dei sistemi di depurazione delle acque. Iren ha presentato al Comitato Territoriale di Piacenza il modello per la raccolta degli oli alimentari usati progettato per le province di Parma, Piacenza e Reggio Emilia e sottoposto ad ATERSIR. Il modello, frutto della sperimentazione realizzata nei territori emiliani, sarà introdotto gradualmente nelle province dell'Emilia Occidentale a partire dal 2016. Il Comitato Territoriale ha considerato soddisfacente il modello proposto e ha valutato di poter considerare conclusa la proposta progettuale avanzata su Iren Collabora.

**Un Campus più sostenibile** è un Campus senza più plastica. L'obiettivo del progetto è eliminare, o comunque ridurre in maniera significativa, la quantità di rifiuti in plastica prodotti ogni giorno presso il Campus dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Piacenza. Tale obiettivo rientra nell'ambito più ampio del progetto SOS - Show Our Sustainability promosso presso il Campus universitario. L'Università Cattolica ha installato nella propria sede piacentina 3 distributori di acqua di rete e ha distribuito 1.000 borracce in alluminio ai frequentatori del Campus, coinvolgendoli in un'attività di sensibilizzazione alle tematiche della sostenibilità.

Il progetto verrà monitorato per registrare i risultati che produrrà in termini di riduzione degli impatti ambientali.

**Maggior comprensibilità delle bollette.** Obiettivo del progetto è rendere le bollette dei servizi energetici ed idrici più comprensibili. Il gruppo di lavoro costituitosi nell'ambito del Comitato di Piacenza ha inizialmente esaminato le nuove disposizioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) in materia di fatture 2.0 e ha successivamente delineato un percorso a partire dagli schemi di sintesi delle fatture per poi approfondire le parti di dettaglio, anche con l'obiettivo di strutturare strumenti che vadano nella direzione di una bolletta personalizzata a seconda delle esigenze del cliente.

**Ecofeste.** Da anni Legambiente Piacenza sviluppa un progetto per ridurre la produzione dei rifiuti che coinvolge un certo numero di feste, sagre popolari e grest, basato sulla sostituzione delle stoviglie usa e getta con materiale riutilizzabile e lavabile tramite lavapiatti. Il progetto nasce con l'intento di rafforzare l'organizzazione, ampliare il numero dei soggetti coinvolti, renderlo più diffuso e capillare. Il sottogruppo di lavoro costituitosi nell'ambito del Comitato ha avviato la raccolta di una serie di dati preliminari necessari per lo sviluppo dell'iniziativa: numero e tipologia di feste, numero dei pasti preparati da ciascuna festa, costo dei materiali monouso, costo dell'investimento necessario per dotarsi dell'attrezzatura (lavatrici e stoviglie e posate riutilizzabili), al fine di sviluppare un'analisi di fattibilità del progetto. Un altro aspetto al quale il sottogruppo sta lavorando è quello di stimolare l'iniziativa delle Ecofeste mediante un sistema incentivante anche attraverso il coinvolgimento dei Comuni della provincia cui spetta il compito di definire i regolamenti in materia di gestione dei rifiuti.



**Ri-Cibiamo al Ristorante - Chi ama il cibo non lo spreca.** L'intento del progetto è di indagare, capire, approfondire il tema dello spreco alimentare nella fase di ristorazione e di proporre soluzioni semplici ed efficaci di riduzione del fenomeno. Il gruppo di lavoro, costituitosi in seno ai Comitati di Parma e Piacenza, sta lavorando per tracciare una mappatura delle risorse tecniche ed economiche al fine di rendere operativo il progetto.

**Education – Sensibilizzazione al risparmio energetico.** Si tratta di un invito a ragionare sui temi dell'energia e del suo risparmio, partendo dalle scuole e dalle famiglie coinvolgendo gli studenti della provincia di Reggio Emilia, che diventeranno attivi controllori dell'utilizzo dell'energia all'interno dei singoli Istituti scolastici. L'Università di Modena e Reggio Emilia e la Scuola RES-EDILI di Reggio Emilia sono state coinvolte per collaborare allo sviluppo del progetto. RES-EDILI ha coinvolto gli studenti del corso "Tecnico superiore di progettazione, modellazione e gestione integrata per la riqualificazione sostenibile del patrimonio edilizio" che svolgeranno un'esperienza formativa, effettuando un check-up energetico all'interno di tre scuole della provincia di Reggio Emilia. L'Università, attraverso il Dipartimento di Scienze della Formazione, collabora alla definizione del progetto formativo e della piattaforma on line destinata agli studenti delle scuole reggiane che saranno coinvolti in un'attività di monitoraggio dei comportamenti che impattano sui consumi energetici.



**Educazione ambientale - Val Tassarò.** È un progetto che parte dall'area della Val Tassarò (Sito di Importanza Comunitaria, Area Mab UNESCO in provincia di Reggio Emilia) quale rilevante punto di riferimento per lo svolgimento di attività di ricerca, di indagini ambientali e di un programma di educazione ambientale per le scuole. Pro Natura Reggio Emilia, promotore del progetto, ha messo a disposizione propri qualificati esperti, mentre l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, collabora alla realizzazione del progetto per creare percorsi formativi in Val Tassarò rivolti a studenti ed insegnanti.

**Fondo mutualistico volontario per le povertà energetiche.** Il progetto è stato proposto dalle associazioni dei consumatori dei Comitati di Piacenza, Parma e Reggio Emilia e ha lo scopo di creare un fondo per sostenere, in via straordinaria, gli utenti che versano in difficoltà economica nel pagamento le bollette di luce, acqua e gas. Il progetto, presentato a fine 2015, è oggetto di approfondimento da parte di un gruppo di lavoro trasversale ai Comitati territoriali emiliani.

**Pro Ultra – 70.** Si tratta di un progetto che intende sviluppare azioni e strumenti, da individuare anche attraverso una più mirata analisi delle esigenze, per agevolare le persone anziane nello



svolgimento di pratiche e nella maggiore comprensione delle offerte gas ed energia elettrica. Il progetto, proposto da Italia Nostra Parma, è in corso di svolgimento da parte di un gruppo di lavoro interno al Comitato territoriale di Parma.

**Arturo - I tuoi occhi sulla valle.** I cambiamenti climatici stanno producendo fenomeni eccezionali di intensa piovosità che producono elevati pericoli di inondazioni causate dallo straripamento di corsi d'acqua e fiumi. Diventa, quindi, sempre più necessario disporre di strumenti di previsione e di allerta per ridurre al minimo il rischio di danni a persone e cose. Il progetto, presentato al Comitato di Piacenza dal Sindaco del Comune di Rottofreno, prevede la costruzione di strumenti di allertamento, in particolare rivolti ai soggetti deputati a gestire le situazioni di emergenza. A fine 2015 è stata avviata l'elaborazione di un primo sistema di avviso in caso di criticità rilevata su basi pluviometriche che verrà presentato pubblicamente nei primi mesi del 2016.

**Salsomaggiore, città della salute del pianeta.** Gli studenti della Scuola Media di Salsomaggiore hanno proposto l'installazione di una fontana di acqua pubblica all'interno del Comune individuando proprio in questa opera un contributo notevole al miglioramento della qualità della vita e un concreto passo per combattere l'effetto serra. Con la loro ricerca hanno calcolato quante emissioni di CO<sub>2</sub> si eviterebbero considerando il mancato trasporto di acqua in bottiglia, la riduzione della produzione di bottiglie di plastica, la riduzione dei rifiuti in plastica. Il Comitato di Parma si è impegnato a realizzare uno studio di fattibilità da mettere a disposizione dei proponenti.

**Ortosovversivo**, in coerenza con Expo 2015 "Nutrire il pianeta ed energia per la vita" nasce l'esigenza concreta di trasformare tanto suolo inutilizzato in spazio per coltivazioni orticole. Il progetto Ortosovversivo prevede l'utilizzo di microrganismi effettivi per eliminare l'inquinamento del suolo e delle acque, per produrre cibo migliore, non solo nel gusto ma in proprietà. Il Comitato di Piacenza, a cui è stato rivolto il progetto presentato sulla piattaforma IrenCollabora, ha ritenuto di sostenere l'iniziativa diffondendone la conoscenza tra cittadini e Amministratori Locali qualora volessero sperimentarla nei propri territori in collaborazione con le comunità locali.

**Centri del riuso.** Il progetto, che coinvolge i Comitati territoriali di Piacenza, Parma e Reggio Emilia, si prefigge l'obiettivo di realizzare centri che attuino un effettivo riuso, anche in chiave di design, di oggetti e materiali scartati, evitando che diventino un rifiuto. Il progetto, che è stato anche oggetto di uno studio realizzato in collaborazione con centri di ricerca universitari, propone un approccio innovativo basato su quattro aspetti fondamentali:

- una multifunzionalità operativa che va dalla pulizia, riparazione e restauro dei beni passando alla loro trasformazione con interventi di design o stilistici, alla

fornitura di servizi correlati (es. sgombero locali), fino ad arrivare alla vendita, alle attività educative e di sensibilizzazione con l'obiettivo di promuovere una cultura della sostenibilità;

- l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate e la creazione di opportunità per lo sviluppo di imprenditoria giovanile, attraverso specifiche attività di qualificazione professionale. E' rilevante l'aspetto del recupero non solo dei beni ma anche delle persone, proprio attraverso l'offerta di lavoro in un ambiente che consente l'acquisizione di competenze professionali specifiche;
- l'utilizzo di tecnologie abilitanti per gestire in modo dinamico l'intero ventaglio dei servizi e dei prodotti e attraverso la quale il cittadino può consultare e acquisire i servizi e i prodotti offerti;
- il recupero di spazi pubblici, contribuendo anche alla riqualificazione di aree urbane;
- la costituzione di una rete che può consentire ai singoli Centri di sviluppare specifiche vocazioni, anche in relazione alle peculiarità territoriali.



Il gruppo di lavoro sta procedendo nelle attività per il reperimento di finanziamenti in ambito comunitario e nazionale per la realizzazione e lo start up dei Centri del riuso.

## PROGETTI PER IL TERRITORIO

sociale e culturale che hanno avuto una significativa rilevanza territoriale. Di seguito una sintesi dei principali progetti.

Nel corso del 2015, Iren ha realizzato o contribuito alla realizzazione di alcuni importanti progetti di carattere ambientale,

Progetti Ambientali	
<b>Torino a led</b>	Iren è partner del Comune di Torino nel progetto che prevede, con un piano di interventi progressivo, la sostituzione di 54.000 lampade in due anni (circa il 55% dei lampioni cittadini) con lampade a led. Il benefici del progetto sono dettagliati nel capitolo "Ambiente" a pag. 68
<b>Efficienza energetica al servizio dei Comuni reggiani</b>	44 Comuni della Provincia di Reggio Emilia sono stati coinvolti in una serie di iniziative, condotte da Iren Rinnovabili, inerenti l'efficienza energetica (per maggiori dettagli si veda pag. 67).
<b>Campovolo pulito</b>	Il progetto ha promosso la raccolta differenziata dei rifiuti prima e durante il concerto di Ligabue che si è tenuto a Campovolo di Reggio Emilia il 19 settembre alla presenza di 150 mila spettatori. L'"Ecoconcerto" ha registrato 37,7 tonnellate di rifiuti prodotti in meno nonostante 40.000 spettatori in più rispetto al concerto del 2011, anche grazie all'incentivazione all'uso di acqua non in bottiglia distribuita in oltre 60.000 litri attraverso i fontanoni, e una percentuale quasi triplicata di raccolta differenziata.
<b>Ricercati RAEE</b>	È proseguita la campagna di sensibilizzazione dei cittadini al recupero dei RAEE, i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche. Il Gruppo Iren, insieme al Centro di Coordinamento RAEE, ha messo in campo una campagna informativa sul territorio emiliano utilizzando il Centro Ambiente Mobile nelle principali piazze e scuole dei Comuni interessati. Una campagna analoga è stata avviata anche sul territorio torinese nella Circoscrizione 9.
Progetti Sociali	
<b>Buon sangue fa rete, con Avis</b>	Iren ha aderito al progetto AVIS "Buon sangue... fa rete" collaborando all'allestimento, presso gli sportelli commerciali del Gruppo, di un punto di sensibilizzazione alla donazione. L'iniziativa, rivolta a tutti gli utenti degli sportelli, ha avuto lo scopo di informare i potenziali donatori dei molti aspetti positivi della donazione.
<b>Babbo Natale in Forma</b>	Iren ha sostenuto il consueto appuntamento natalizio promosso dalla Fondazione FORMA davanti all'Ospedale infantile Regina Margherita di Torino. Ha inoltre promosso l'iniziativa tra i dipendenti che hanno donato complessivamente, acquistando vestiti di Babbo Natale e biglietti della lotteria della Fondazione, 1.300€ per il progetto "La risonanza amica – un esame a misura di bambino".
<b>Just the woman I am</b>	Iren ha partecipato con i suoi dipendenti alla corsa, organizzata dal CUS Torino in occasione della Festa della donna, finalizzata alla raccolta fondi per la ricerca universitaria sul cancro: la squadra Iren formata da alcune decine di runners è stata tra le più numerose.
<b>Cardioteam Foundation – Progetto Screening aneurisma all'aorta</b>	Il Gruppo Iren ha collaborato anche nel 2015 alla prima Campagna nazionale di screening degli aneurismi dell'aorta ascendente per la diagnosi precoce di tale patologia. L'iniziativa ha consentito anche a decine di dipendenti, tra i 55 e i 75 anni, di sottoporsi gratuitamente ad una visita cardiologica completa da parte dei medici di Cardioteam. Il Camper di Cardioteam ha fatto tappa a Parma e Reggio Emilia, dopo Torino, Genova e Piacenza.
Progetti Culturali	
<b>L'energia pulita si fa anche al buio</b>	Iren ha aderito all'undicesima edizione di "M'illumino di meno", la Giornata del Risparmio Energetico, ideata da Caterpillar, storico programma di Radio 2 Rai, promuovendo alcune iniziative di sensibilizzazione. La più significativa è stata "Ascoltiamo al buio l'energia idroelettrica", in collaborazione con il Parco Nazionale del Gran Paradiso e il Comune di Ceresole Reale, che ha visto lo spegnimento dell'illuminazione della Diga di Ceresole, permettendo a tutti i presenti di "ascoltare" l'energia idroelettrica, durante una suggestiva fiaccolata notturna lungolago con sci di fondo, ciaspole o scarponcini. Altra rilevante iniziativa è stata lo spettacolo "M'illumino di musica-concerto al buio", tenuto dall'orchestra Pequeñas Huellas, che coinvolge più di 100 giovani artisti illuminati solo da luci di wood.



## Progetti Culturali

### Visite agli impianti e “Notte blu”

Iren ogni anno rende visitabili i propri impianti idroelettrici (Valle Orco e Val di Susa) e di cogenerazione (Moncalieri e Torino Nord) a rappresentanti di Enti Locali ed Associazioni. Molti anche gli studenti che visitano gli impianti grazie al progetto Eduiren: nel 2015 sono stati 6.750. Inoltre, per favorire la conoscenza dei processi legati allo smaltimento dei rifiuti, Iren ha organizzato visite al PAI di Parma dedicate agli amministratori locali coinvolgendo 34 tra sindaci ed assessori della provincia di Parma e 40 della provincia di Reggio Emilia. Grande seguito hanno avuto anche le iniziative legate alla “Notte blu”, che ha consentito ai cittadini la visita della centrale idrica Reggio Est.

### Premio Nazionale dell’Innovazione

Iren crede fortemente nel ruolo strategico dell’innovazione e della ricerca nel panorama industriale italiano. Per questo ha sostenuto, in qualità di main sponsor, il Premio Nazionale dell’Innovazione 2015, ritenendo che sviluppo e crescita dei propri business non possano che trarre giovamento dal confronto e dalla collaborazione con startup innovative, ambiziose e supportate da solidi progetti imprenditoriali.

### Festival teatrale dell’Antico Acquedotto

Il Festival è stato colto da Iren come occasione per sviluppare una profonda compenetrazione fra teatro e territorio e divulgazione/educazione ambientale. Agli spettacoli in cartellone si sono aggiunti incontri e conferenze su tematiche che non riguardano solo il teatro, oltre che passeggiate lungo itinerari di valore storico-urbanistico fra città e campagna attorno ai resti del vecchio acquedotto. Iren ha promosso una conferenza/spettacolo presso i locali di potabilizzazione dell’acqua accompagnata da una visita guidata agli impianti, e due spettacoli teatrali all’interno dei propri stabilimenti di Via Piacenza, uno dei quali “L’epopea del gas. Storia del gas a Genova e non solo” scritto e sceneggiato appositamente per la società da Mauro Pirovano.

### Scegli tu il futuro del pianeta

Iren ha sostenuto il concorso ‘Scegli tu il Futuro del Pianeta’ organizzato dal Centro nazionale opere salesiane – Formazione e Aggiornamento (CNOS-FAP e Scuola). Il concorso ha coinvolto 50 istituti scolastici e 54 centri di formazione salesiana, che hanno partecipato con componimenti, video, manufatti o piatti tipici, ispirati ai temi di Expo: il risparmio energetico, la salvaguardia dell’acqua e delle risorse ambientali, la ricerca e la valorizzazione delle tradizioni agroalimentari, la raccolta differenziata e il riciclo riutilizzo dei materiali di scarto.

### Con Iren Pellegrino a Torino

Iren, membro del Comitato Organizzatore dell’Ostensione 2015, ha promosso l’iniziativa #conirenpellegrinoatorino volta a costruire un enorme cartellone fotografico composto dai volti di chi è stato a Torino durante l’Ostensione della Sacra Sindone, pannello che è stato poi affisso sotto i portici di piazza San Carlo.

### Photomathon a Genova e Torino

Iren ha sostenuto la duplice iniziativa della Photomathon a Genova (marzo) e a Torino (settembre) proponendo tra i temi del concorso 2 argomenti cari alle rispettive città: l’acqua per Genova, elemento con cui ha un rapporto sostanziale, per ragioni economiche, storiche, di assetto idrogeologico, e l’energia per Torino, città in cui Iren è presente come produttore e distributore.

### Festival della Scienza

Il Festival della Scienza di Genova è un evento a livello nazionale sostenuto da Iren da diversi anni. Per l’edizione 2015 è stata realizzata, in versione rinnovata rispetto al 2014, l’installazione “la casa del futuro” nella quale i visitatori hanno avuto modo di sperimentare le tecnologie smart relative alla gestione dell’energia, dell’acqua e dei rifiuti in ambiente domestico e nel contesto cittadino. Sono stati inoltre realizzati laboratori per i ragazzi sulle tematiche della qualità dell’acqua, della sicurezza degli impianti a gas, del riciclo dei materiali. Nel cortile del porticato si è svolta inoltre una tappa dell’Iren Energy Cup.

## LIBERALITÀ, DONAZIONI E SPONSORIZZAZIONI

Il Gruppo Iren presta molta attenzione agli eventi culturali, ambientali e sportivi che possiedono caratteristiche distintive a livello nazionale ed internazionale o che sono radicati nella tradizione locale dei territori di riferimento.

Nel 2015 Iren ha erogato 168 sponsorizzazioni e 34 liberalità.

### Per quanto riguarda le liberalità:

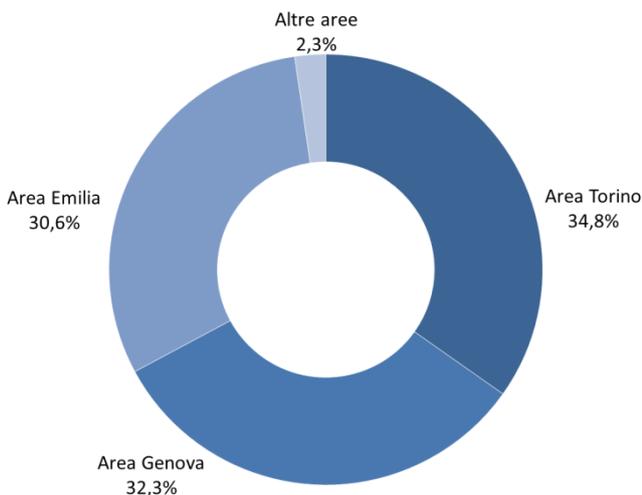
- 13 sono state erogate in campo culturale tra cui: il sostegno al Teatro Regio di Parma, l’adesione alla Fondazione Teatri di Reggio Emilia, alla Fondazione Teatro Regio di Torino, alla Fondazione Teatri di Piacenza e alla Fondazione Carlo Felice di Genova;

- 12 in campo sociale tra cui il sostegno alla Fondazione Piazza dei Mestieri e alla borsa di studio dell'Università di Parma per il progetto "Debridment enzimatico selettivo";
- 7 in campo ambientale tra cui l'Adesione al Centro di Etica Ambientale e il sostegno a progetti ambientali di numerosi Comuni Emiliani;
- 2 in campo sportivo tra cui il sostegno alla HB Basket Torino Onlus.

**Le sponsorizzazioni sono così suddivise:**

- 97 in ambito culturale, tra cui: Cinemambiente (TO); Promozione Città di Genova; Comitato Ostensione Sindone (TO); Fotografia Europea (RE), Festival del Diritto (PC), Festival Verdi (PR);
- 32 in ambito ambientale tra cui il sostegno a numerosi progetti presentati dai Comuni dell'Emilia Romagna;
- 22 in ambito sportivo tra cui: il Campionato Italiano Ciclismo, i Campionati Europei Volley Maschile, la Super Coppa Italiana di Basket.
- 17 in ambito sociale tra cui il 50° anniversario Arcispedale Santa Maria Nuova (RE) e il Concorso Nazionale per Centri di Formazione Salesiani "Scegli tu il futuro del Pianeta".

**LIBERALITÀ E SPONSORIZZAZIONI PER TERRITORIO**



**INFRASTRUTTURE E SERVIZI PER LE COMUNITÀ**

Tutte le attività sono pianificate e svolte nella consapevolezza della responsabilità sociale che il Gruppo Iren nei confronti delle comunità e dei territori: produrre ricchezza tutelando l'ambiente e rispettando le aspettative degli stakeholder.

Per questo Iren mantiene relazioni costanti e proficue con le comunità locali (Amministrazioni ed Enti pubblici, autorità d'ambito, ecc.) in merito alle tematiche connesse ai business gestiti.

Il Gruppo si è dotato di specifiche procedure che consentono la tempestiva ed efficace comunicazione in caso di guasti,

interruzioni del servizio o disagi arrecati alla cittadinanza entro i tempi previsti dalle normative di settore. Per le attività nei settori energia elettrica, gas, acqua, teleriscaldamento, il Gruppo si attiene inoltre alle indicazioni specificate dall'AEEGSI. Oltre alla gestione della conformità legislativa, il Gruppo Iren ha sviluppato regolamenti, codici volontari (requisiti interni e procedure) e adottato iniziative che mitigano gli impatti sulla salute e sicurezza della popolazione derivanti dalle attività svolte.

Le principali attività del Gruppo che impattano sulle comunità e sul territorio sono:

- **produzione di energia elettrica e calore** - Iren si impegna attivamente nello sviluppo di fonti energetiche rinnovabili e assimilate. Le attività di gestione degli impianti di produzione di energia termica, termoelettrica e i termovalorizzatori sono proceduralizzate e condotte nel rispetto dei requisiti di Legge. Le emissioni sono costantemente monitorate e controllate. Iren inoltre, intende estendere ulteriormente il suo sistema di teleriscaldamento per raggiungere 100 milioni di metri cubi di volumetrie teleriscaldate al 2020. Particolare attenzione è dedicata alla valutazione degli impatti generati dalla presenza dei cantieri. Per quanto riguarda la produzione idroelettrica, gli impatti che gli impianti possono avere sulla salute e sulla sicurezza dei cittadini, sono attentamente valutati in tutte le fasi realizzative e gestionali (analisi di fattibilità, progettazione, costruzione, manutenzione). Vengono condotti meticolosi studi preliminari sull'idrologia del bacino imbrifero e sulla geologia delle aree interessate dall'impianto; la realizzazione degli impianti prevede collaudi molto severi di tutte le opere, verifiche idrauliche e monitoraggio dei parametri che caratterizzano l'opera e che consentono di valutare eventuali scostamenti dai valori attesi. Particolare attenzione è dedicata alla valutazione degli impatti generati dai cantieri di costruzione e manutenzione degli impianti. Anche su tutte le attività appaltate sono effettuati puntuali controlli sull'operato del personale delle imprese nel rispetto delle "Direttive ambientali per l'esecuzione di lavori" adottate nell'ambito del Sistema Integrato (Ambiente, Sicurezza, Qualità). Gli impianti di produzione energetica sono tutti dotati di protocolli di controllo, sia nel rispetto delle normative ambientali (ISO o EMAS), sia nel rispetto delle prescrizioni degli Enti di controllo. In particolare, secondo le Autorizzazioni Integrate Ambientali - IPPC, di cui tutti gli impianti sono stati dotati, vengono monitorate tutte le matrici ambientali maggiormente significative, quali emissioni in atmosfera, scarichi idrici, produzione di rifiuti, indici di prestazione e di efficienza ambientale. Inoltre l'Ente di controllo effettua monitoraggi ambientali direttamente sugli impianti, oltre che ispezioni annuali su tutto il ciclo produttivo. Per ridurre le emissioni atmosferiche e migliorare il bilancio energetico viene effettuato il controllo costante di sostanze inquinanti, quali CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, SO<sub>2</sub>. A questo si aggiunge l'attenzione all'ottenimento del massimo rendimento degli impianti anche ai fini del minor impatto ambientale possibile;



- **settore idrico** - Il Gruppo monitora costantemente le perdite di rete, che possono causare significativi sprechi d'acqua. Interventi di controllo, estensione e manutenzione delle reti dell'acqua, sono eseguiti con l'obiettivo di minimizzare il disagio per i cittadini. Nell'ambito della fornitura idrica ad uso idropotabile, salute e sicurezza dei cittadini sono ovviamente una priorità assoluta. Tale finalità viene perseguita attraverso la verifica costante, anche oltre gli obblighi di legge, della qualità dell'acqua lungo tutto il ciclo di fornitura: captazione, trattamento, disinfezione, distribuzione. Per quanto riguarda la depurazione delle acque, Iren si impegna al mantenimento di elevati standard di funzionamento degli impianti nel rispetto dei limiti imposti dalle autorizzazioni in essere, e a informare costantemente la Comunità Locale in merito al funzionamento degli impianti stessi;



- **distribuzione gas** - Iren si impegna a ridurre il numero delle dispersioni di rete gas attraverso il rinnovamento progressivo della rete (eliminazione delle reti in ghisa grigia e riduzione rete in acciaio non protetta catodicamente). La corretta gestione degli impianti e delle reti gas, l'impiego di risorse competenti e l'utilizzo di strumentazione idonea, insieme ad un continuo monitoraggio, sono gli elementi principali di prevenzione dei potenziali impatti. Questi elementi sono oggetto di continua analisi e miglioramento al fine di

aumentare costantemente la loro efficacia, nel rispetto dell'efficienza;

- **distribuzione energia elettrica** - Nell'ambito della gestione delle reti elettriche uno dei principali obiettivi è il costante mantenimento dei livelli di servizio degli impianti nel rispetto delle delibere in vigore. Tra gli elementi della rete, il misuratore, posato presso le abitazioni dei clienti, viene sottoposto a collaudo "a campione" in fase di acquisto;
- **raccolta e gestione rifiuti** - Iren si impegna a gestire il rifiuto in tutte le sue fasi: raccolta, selezione, trasporto, trattamento e smaltimento, contribuendo al recupero di materia e alla produzione energetica derivante da tali risorse, riducendo così l'impiego di risorse naturali non rinnovabili;



- **gestione di cantieri** legati ad attività programmate e che potenzialmente creano disagio alla cittadinanza. Il Gruppo si impegna a ridurre al minimo l'impatto sul territorio, concordando con gli stakeholder tempi di realizzazione dei lavori, orari e modalità operative dei cantieri individuando periodi dell'anno strategici (ad esempio il mese di agosto), al fine di minimizzare l'impatto sulla popolazione, con particolare attenzione alle fasce deboli e alle attività economiche.



Per quanto riguarda la realizzazione di nuovi impianti, vengono sempre coinvolti Enti Locali, stakeholder territoriali, cittadinanza, operatori economici, attraverso svariati canali: Comitati Territoriali,

conferenze, convegni, seminari, social media, trasmissioni radiotelevisive, progetti di educazione ambientale, visite guidate agli impianti, ecc. Prima di intraprendere l'iter autorizzativo per la costruzione di nuove infrastrutture, Iren ritiene fondamentale effettuare incontri informativi con le Comunità Locali, illustrando i benefici, l'utilità dell'opera, l'impatto sul territorio ed il progetto nel suo dettaglio. La realizzazione di nuovi impianti, comporta da parte di Iren, Studi di Impatto Ambientale, con una valutazione delle caratteristiche ambientali, sociali ed economiche del territorio.

Per la costruzione di nuovi impianti Iren si impegna ad ottenere tutte le autorizzazioni richieste dalle normative vigenti: permesso di costruire, VIA, eventuali autorizzazioni paesaggistiche e dell'Ente Parco, nulla osta delle autorità militari, nulla osta sismico, ecc.

Durante tutte le fasi di costruzione della nuova infrastruttura, Iren si impegna a dialogare con le popolazioni e le istituzioni locali, al fine di consolidare il suo rapporto basato sulla trasparenza e sulla correttezza delle informazioni.

Nel 2015, in merito allo sviluppo di nuovi impianti, o di impianti già esistenti, le attività di dialogo con gli stakeholder e le comunità locali sono così sintetizzabili:

- nell'area torinese, in particolare, per quanto riguarda il teleriscaldamento, ed in special modo lo smantellamento della centrale Le Vallette e la realizzazione della nuova area verde che sorgerà al suo posto, e l'ampliamento della rete; l'ambiente e la gestione dei rifiuti; le soluzioni innovative per l'illuminazione pubblica; i progetti nel campo dell'efficientamento energetico; lo sviluppo di sistemi a rete innovativi; i progetti in ambito smart city;
- nell'area emiliana per quanto attiene il Polo Ambientale Integrato di Parma, la gestione dei rifiuti ed in particolare le nuove modalità di raccolta differenziata, oltre che le tematiche legate all'efficienza energetica degli edifici e, in generale, all'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse energetiche;
- nell'area genovese le attività si sono concentrate particolarmente sulle tematiche relative alla realizzazione di nuovi impianti di depurazione nell'ATO genovese, e alle operazioni straordinarie realizzate sul territorio, come l'acquisizione delle concessioni idriche in capo a Società Acque Potabili, e la costituzione della società IRETI.

Complessivamente per quanto concerne gli impatti prodotti dalle infrastrutture e dai servizi del Gruppo nei confronti delle popolazioni locali, non sono stati necessari trasferimenti, neppure a livello temporaneo, causati dalla realizzazione/sviluppo di nuovi impianti.

A tutela dei membri della comunità, Iren ha rafforzato negli ultimi anni gli strumenti di ascolto degli stakeholder in modo da consolidare il suo rapporto con il territorio e sviluppare una strategia a lungo termine. Sono molteplici gli strumenti a

disposizione degli stakeholder per le segnalazioni di violazioni: si va dalle comunicazioni scritte via posta, e-mail, fax, fino ai canali social. Tutte le comunicazioni vengono prese in carico, ed ogni stakeholder riceve una risposta per quanto segnalato; le segnalazioni scritte via posta vengono protocollate e trasmesse agli uffici competenti, che provvederanno ad eseguire gli opportuni accertamenti.

Nel 2015 il Gruppo ha gestito 36 contenziosi monetari inerenti richieste di risarcimento danni (alle cose o alla salute) provenienti da singoli cittadini e 7 cause per danni arrecati a terzi in conseguenza di attività delle società del Gruppo. Di queste 2 sono sorte e concluse nel 2015, 5 sono sorte e pendenti al 31/12/2015.

## GESTIONE DELLE EMERGENZE

Le Società del Gruppo Iren sono dotate di piani di emergenza che riguardano le diverse sedi e i diversi impianti e contemplano gli scenari più probabili di emergenze ambientali e di sicurezza.

I piani hanno lo scopo di illustrare:

- l'organizzazione e i Centri di Coordinamento predisposti per fronteggiare le situazioni di emergenza che potrebbero verificarsi nell'ambito delle attività svolte dal Gruppo;
- la gestione dell'informazione e dei rapporti con le Prefetture, la Protezione Civile, le Autorità Civili e Militari, Regioni, Province e Comuni incluse le relative sale operative.

Tali piani sono stati redatti per rispondere a potenziali incidenti e situazioni di allarme, che potrebbero determinarsi in seguito al verificarsi di calamità naturali, esplosioni e incendi, nonché a prevenire e attenuare i danni conseguenti verso il personale e/o verso l'ambiente.

In ogni sede e impianto sono individuati gli addetti all'emergenza che sono formati e aggiornati periodicamente e annualmente vengono effettuate prove di evacuazione che coinvolgono tutto il personale presente.

I vari scenari di emergenza previsti dai piani vengono periodicamente simulati. I risultati e l'esito della simulazione vengono documentati in un apposito rapporto in cui vengono evidenziate, tra gli altri elementi sensibili, le eventuali criticità riscontrate al fine del continuo miglioramento.

Le situazioni di emergenza legate al possibile inquinamento ambientale in fase di normale esercizio degli impianti, oppure dovute all'avaria della strumentazione di controllo e misura di parametri chimico fisici di funzionamento, vengono gestite secondo criteri di intervento immediato sul guasto, con personale specializzato, 24 ore su 24, tramite richiesta e chiamata dei tecnici in situazione di "reperibilità". L'intervento teso al ripristino delle avarie avviene nel tempo minimo necessario all'esecuzione dei lavori.

Le attività di "pronto intervento" a fronte di scenari prevedibili sono regolamentate da apposite procedure aziendali specifiche per le diverse tipologie di impianto e di rete.



In relazione alle emergenze, nell'area emiliana l'attività di formazione e simulazione in campo è stata effettuata in tutte le sedi aziendali. Per quanto riguarda la discarica di Poiatica e il Polo Ambientale Integrato di Parma (PAI), sono stati coinvolti non solo il personale aziendale ma anche delle ditte in appalto. A seguito delle certificazioni ambiente e sicurezza sono state emesse procedure e istruzioni per la gestione delle emergenze.



Per quanto riguarda le emergenze del sistema distributivo gas e teleriscaldamento, sono state definite, attraverso l'emissione di una procedura organizzativa e di piani di emergenza specifici, le responsabilità, le attività, la struttura organizzativa e le competenze necessarie per assicurare una rapida ed efficace gestione al fine di:

- eseguire le operazioni di messa in sicurezza dei sistemi distributivi;
- individuare le cause dell'emergenza ed eliminarle il più rapidamente possibile;
- prevenire incidenti che possono originarsi dall'emergenza;
- minimizzare gli effetti dell'emergenza;
- pianificare le operazioni per il ripristino delle normali condizioni d'esercizio dei sistemi distributivi;
- definire le modalità di raccolta, di registrazione e trasmissione delle informazioni relative alle emergenze.

## AIUTI ALLE COMUNITÀ

Il Gruppo Iren dimostra la propria vicinanza alle Comunità e ai territori in cui opera, dando sostegno alle Amministrazioni locali e alle popolazioni colpite da eventi straordinari.

Durante la grave alluvione che il 14 settembre 2015 ha colpito le popolazioni piacentine, Iren, oltre a supportare con uomini e mezzi coloro che si sono trovati a dover affrontare una situazione di emergenza per il ripristino delle proprie abitazioni o delle proprie attività economiche, ha immediatamente istituito la possibilità di dilazionare il pagamento delle bollette di energia, gas ed acqua per i clienti colpiti dagli eventi alluvionali e, successivamente, ha completamente abbuonato i consumi di acqua eccedenti la media storica delle utenze coinvolte nell'alluvione.

Inoltre, in collaborazione con le Organizzazioni Sindacali e le Associazioni di Categoria, il Gruppo ha attivato una raccolta di fondi per le popolazioni. Ogni dipendente ha potuto donare un'ora della propria retribuzione in aiuto alle comunità piacentine. Al termine della raccolta delle sottoscrizioni il Gruppo Iren ha aggiunto una somma equivalente all'importo devoluto dai lavoratori.

Il Gruppo Iren si è attivato anche a salvaguardia della popolazione e del settore agricolo nel territorio del Canavese. Durante l'estate, infatti, il caldo record e la siccità hanno messo a dura prova le colture della zona. Per questo motivo il Gruppo, che nelle valli Orco e Soana gestisce numerosi impianti idroelettrici, ha deciso di utilizzare le riserve accumulate nei serbatoi permettendo di mantenere un livello idrico di vitale importanza per l'agricoltura locale.

# Istituzioni



## TEMI RILEVANTI

**Dialogo con gli Enti pubblici:** il rapporto e il confronto con gli Enti pubblici, e più in generale con la politica pubblica, ha un ruolo fondamentale per le attività del Gruppo e per affrontare e delineare strategie di governo del settore energetico e ambientale che producano impatti sempre più efficienti e sostenibili per il territorio e per l'intero Paese.

**Compliance con leggi e regolamenti:** il tema è rilevante perché il Gruppo Iren ritiene fondamentale una gestione proattiva della compliance, attraverso il monitoraggio e il confronto con gli Enti regolatori, per anticipare scenari ed evoluzioni normative ed effettuare una efficace valutazione dei rischi.

**Lotta alla corruzione:** il tema è di grande rilevanza per tutti i soggetti che hanno un ruolo imprenditoriale e di responsabilità sociale verso gli stakeholder. La lotta alla corruzione è insita nei valori perseguiti dal Gruppo Iren ed esplicitati nel suo Codice Etico.



## RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI

Il Codice Etico di Iren (punto 2.3.3) dichiara che il Gruppo Iren “collabora attivamente e pienamente con le Autorità Pubbliche, persegue gli obiettivi indicati dalle Istituzioni Pubbliche di riferimento e collabora efficacemente con gli organismi delle stesse preposti alle attività di regolazione e controllo dei servizi pubblici locali. L’Azienda persegue tali obiettivi coniugandoli con la propria missione e con l’esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico”.



## POSIZIONI SULLA POLITICA PUBBLICA E PARTECIPAZIONE ALLO SVILUPPO DI POLITICHE PUBBLICHE

Il Gruppo Iren collabora attivamente con le Istituzioni, gli Organismi di regolazione e controllo e con le Associazioni di settore, ritenendo tali collaborazioni un fattore di rilevanza strategica, in particolare nell’attuale situazione socio-economica.

Il cambiamento nei modelli di consumo e l’accelerazione tecnologica nei servizi a rete, insieme alla dematerializzazione dei canali di contatto e all’innovazione in campo digitale, stanno progressivamente trasformando il tradizionale “utente” in un cliente attento. Le opportunità tecnologiche rendono possibili assetti produttivi più efficienti e innovano profondamente il momento dell’erogazione, rendendo possibile arricchimenti del servizio impensabili solo fino a pochi anni fa.

Nel settore servizi per le pubbliche amministrazioni, la crisi finanziaria degli Enti territoriali impatta sulla capacità di questi ultimi di affidare servizi e sostenerne con regolarità il pagamento e richiede sempre maggiore attenzione alla riduzione dei costi di gestione e alla possibilità di reperire, attraverso forme di finanziamento esterno, le risorse necessarie per avviare progetti di innovazione e di sostenibilità. Anche il quadro normativo in continuo divenire rappresenta un elemento di incertezza per il settore.

Nel corso del 2015 il Gruppo Iren ha partecipato, in modo diretto e attraverso le Associazioni di riferimento, al confronto e al dibattito istituzionale sull’innovazione dei servizi pubblici locali, sullo sviluppo del mercato e dei servizi regolamentati, promosso a livello governativo e territoriale, con l’obiettivo di rendere le multiutilities soggetti capaci di flessibilità e innovazione al fine di delineare efficaci strategie di crescita futura.

Per know how, capacità di indotto, propensione all’investimento e proiezione sul medio-lungo periodo, le multiutilities sono un volano importante per la creazione di nuova ricchezza, di innovazione e sinergie con altri settori produttivi. Rappresentano quindi ben più della loro capacità di erogare servizi: esse diventano un attore fondamentale nella capacità di competere di un territorio e promotori di benessere e sviluppo.

Dal punto di vista regolatorio, il Gruppo ha concentrato le proprie attività sullo sviluppo di politiche pubbliche relative a tutti i business in cui opera (energia, gas, rifiuti, reti), partecipando a consultazioni, audizioni alle Camere (sia direttamente sia attraverso le Associazioni di settore cui aderisce), promuovendo incontri diretti con gli Enti coinvolti.

In particolare i temi presidiati nei vari settori sono sintetizzati di seguito:

- **business energia** - capacity market, regolazione sugli sbilanciamenti, avvio della regolamentazione del teleriscaldamento;
- **business gas** - riforma del bilanciamento e del trasporto su rete nazionale, riforma del conferimento di capacità presso i punti di riconsegna che alimentano gli impianti di generazione, revisione della componente di commercializzazione (QVD);
- **business rifiuti** - sostegno degli incentivi alle fonti rinnovabili, attribuzione all’Authority delle competenze anche in materia ambientale, superamento della frammentazione del settore della gestione dei rifiuti alla pianificazione nazionale del fabbisogno di smaltimento/incenerimento dei rifiuti;
- **business reti** - regolazione tariffaria e della qualità del servizio del nuovo periodo regolatorio (dal 2016), smart metering di seconda generazione di prossima installazione, separazione funzionale, codice di rete, morosità, smart distribution system. adeguamento delle convenzioni tipo e perequazione nazionale nel settore idrico;
- **business rigassificatori** - temi tariffari per il riconoscimento effettivo dei costi sostenuti.

Trasversalmente ai diversi business, è stato presidiato l’avvio del testo integrato dell’unbundling funzionale (TIUF) e della regolazione REMIT.



opera consente di riutilizzare e di immettere nelle acque dei canali di bonifica circa 6 milioni di metri cubi di acqua l'anno.



## RAPPORTI CON AUTORITÀ D'AMBITO

Nel corso del 2015 è proseguito il costante confronto con gli Enti Locali e con gli enti d'Ambito su due tematiche principali:

- l'entrata in vigore del secondo periodo regolatorio 2016/2019 per quanto riguarda la tariffa del servizio idrico integrato. L'attività di relazione costante con gli Ambiti Territoriali Ottimali e gli Enti Locali ha consentito di raggiungere un giusto equilibrio tra gli incrementi tariffari e le necessità di investimento sul territorio, rispettando i requisiti richiesti dalla normativa;
- la necessità, determinata dalla normativa AEEGSI, di allineare i documenti in essere con la nuova convenzione tipo per il servizio idrico integrato.

A seguito dell'acquisizione delle concessioni del servizio in diversi comuni rientranti nel perimetro ex - Acque Potabili SpA si è inoltre determinata la necessità di intraprendere analoghe attività anche con gli ATO del Savonese.

Sul fronte della realizzazione degli investimenti, l'attività in Liguria si è concentrata sul ripristino delle reti e degli impianti a seguito dei danni subiti dalle strutture durante gli eventi alluvionali dell'autunno 2014 e sull'avanzamento dei progetti strategici relativi al servizio di depurazione delle acque reflue. In particolare:

- la realizzazione del depuratore di Recco è in stato di avanzamento, con previsione fine lavori a primavera 2016;
- la gara, conclusa, per l'assegnazione dell'appalto integrato per la progettazione e realizzazione del depuratore di Rapallo;
- la scelta del sito per la realizzazione del nuovo depuratore dell'Entella per il Tigullio Orientale, deliberata dall'assemblea dei sindaci della Città Metropolitana.

Sul territorio emiliano è proseguita l'attività di installazione delle cassette dell'acqua in 7 comuni, ed è entrato in funzione in estate l'impianto di riutilizzo ai fini irrigui delle acque del depuratore di Reggio Emilia, co-finanziato dalla Regione Emilia Romagna. Tale

## ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA A CUI IL GRUPPO PARTECIPA

Al fine di creare occasioni di confronto e di collaborazione con altre aziende e per favorire l'aggiornamento normativo e tecnologico, il Gruppo Iren aderisce a diverse associazioni tecniche dei settori idrico, ambientale ed energetico in campo nazionale e internazionale, brevemente descritte di seguito.

**Utilitalia**, federazione che riunisce le aziende di servizi pubblici locali che operano nei settori energia elettrica, gas, acqua e ambiente che rappresenta un punto di riferimento anche per quanto concerne i contratti di lavoro ed i rapporti con le Organizzazioni Sindacali.

**Confservizi** (sia a livello nazionale sia a livello regionale), sindacato d'impresa che rappresenta, promuove e tutela aziende ed enti che gestiscono i servizi di pubblica utilità con l'obiettivo di rendere disponibili, accessibili ed efficaci i servizi rivolti alla qualità della vita.

**Confindustria** (sezioni territoriali di Genova, Piacenza, Reggio Emilia, Torino), la principale organizzazione rappresentativa delle imprese manifatturiere e di servizi in Italia con il compito di contribuire, insieme alle istituzioni politiche e alle organizzazioni economiche, sociali e culturali, alla crescita economica e al progresso sociale del Paese.

**Assonime**, associazione fra le Società italiane per Azioni. Opera per il miglioramento della legislazione industriale, commerciale, amministrativa e tributaria in Italia e rappresenta il punto di vista delle imprese presso le istituzioni italiane, europee e internazionali.

**Anfida**, Associazione Nazionale fra Acquedottisti Privati aderenti a Confindustria. Si propone di promuovere la solidarietà e la collaborazione tra le imprese associate, di organizzare studi su temi di interesse della categoria, ponendosi come interlocutore nei



confronti di enti, organizzazioni, amministrazioni pubbliche e private.

**AIRU**, Associazione Italiana Riscaldamento Urbano, che rappresenta gli operatori del settore dei sistemi di riscaldamento urbano da centrali cogenerative di elettricità e calore alimentate da combustibili tradizionali e fonti rinnovabili, con le finalità di promuovere e divulgare l'applicazione e l'innovazione impiantistica.

**EHP - EuroHeat and Power**, associazione internazionale che rappresenta il settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento e della cogenerazione in Europa.

**AssoRinnovabili**, associazione dei produttori, dell'industria e dei servizi per le energie rinnovabili che riunisce e rappresenta dal 1987 i produttori, i fornitori di servizi professionali, tecnologie e componenti attivi nella filiera rinnovabile per tutelarne i diritti e promuoverne gli interessi a livello nazionale ed internazionale.

**RES4MED** - Renewable Energy Solutions for the Mediterranean, associazione non-profit fondata nel 2012 come network di utilities, industrie, agenzie, fornitori di servizi tecnici, istituti di ricerca ed ambienti accademici coinvolti nella promozione di soluzioni ad energia pulita nei Paesi del Sud ed Est del Mediterraneo.

Nel corso del 2015 è proseguito, all'interno del Gruppo, un percorso di monitoraggio delle adesioni ad associazioni di categoria da parte delle diverse Società, volto ad assicurare una migliore e più razionale partecipazione. L'attività è stata formalizzata nell'adozione delle nuove "Linee guida per l'adesione o la partecipazione delle Società del Gruppo Iren ad Associazioni".

## CONTRIBUTI PARTITI POLITICI E ISTITUZIONI

Come previsto dal Codice Etico (punto 2.3.4) "Iren non eroga contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, tranne quelli dovuti in base alle normative specifiche". Iren collabora con le istituzioni, anche finanziariamente, per specifici progetti che siano riconducibili alla mission del Gruppo e in particolare per progetti che contribuiscano alla sostenibilità economica, sociale e ambientale dei territori di riferimento. Tali collaborazioni, approfondite nel capitolo "Comunità e territorio", sono sempre attuate sulla base di chiara documentazione dell'impiego delle risorse.

## RAPPORTI CON I MEDIA

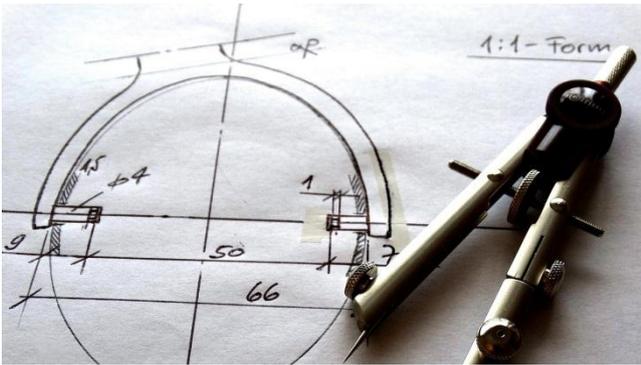
Il Gruppo gestisce le attività di media relation a livello nazionale e locale relativamente agli aspetti economico-finanziari, istituzionali, di servizio e delle tematiche connesse alla sostenibilità. Nel corso dell'anno ha continuato a ricoprire sulla stampa locale e nazionale un ruolo rilevante come player nel campo della gestione dei servizi ambientali, energetici e idrici, grazie alle caratteristiche dimensionali e di business del Gruppo.



Considerevole rilievo mediatico per la stampa nazionale hanno avuto gli argomenti legati all'area economico-finanziaria, in particolare la presentazione del Piano Industriale, mentre la stampa locale ha privilegiato tematiche connesse alle iniziative di carattere ambientale, al rapporto con i clienti, al risparmio energetico, alla qualità dell'acqua e al risparmio idrico e alla realizzazione/presenza di impianti sul territorio.

L'attività di relazione con i media contribuisce ad assicurare un flusso di comunicazione costante, puntuale e trasparente per tutti gli stakeholder e comporta relazioni sistematiche con i giornalisti locali e nazionali che vengono gestite secondo i principi della disponibilità e della trasparenza, nella consapevolezza della vicinanza del Gruppo al territorio e alle esigenze delle comunità.

L'ufficio stampa del Gruppo svolge un'attività di monitoraggio dei media per garantire al management un ascolto costante dell'opinione pubblica, della comunità finanziaria e dei territori di riferimento.



## PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Nello svolgimento delle proprie attività, le Società del Gruppo Iren si interfacciano frequentemente con la Pubblica Amministrazione e con i terzi.

Queste relazioni devono avvenire nel rispetto dei principi stabiliti nel Codice Etico e nel Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 che esprimono indirizzi e regole di condotta volti a prevenire, per quanto possibile, la commissione dei reati rilevanti ai sensi del Decreto. I processi aziendali sono inoltre regolati da specifiche procedure che definiscono ruoli, responsabilità e modalità di controllo, prevedendo la tracciabilità dei processi e l'evidenza delle autorizzazioni a garanzia della trasparenza e correttezza nello svolgimento delle attività.

Nel 2015 è stata effettuata un'attività di mappatura dei processi e di autovalutazione dei rischi 231, attraverso la quale sono stati individuati, all'interno delle attività svolte, i processi e le aree

aziendali "sensibili" al rischio potenziale di realizzazione degli illeciti indicati dal Decreto.

In particolare, sono state individuate le attività sensibili al rischio corruzione, per le quali sono state previste idonee regole interne ad integrazione del Codice Etico (principi generali di controllo e protocolli specifici di comportamento e di controllo), quali a titolo esemplificativo le seguenti:

- selezione e contrattualizzazione dei rapporti con i fornitori di beni, servizi e lavori;
- selezione e gestione consulenze (soggetti pubblici e privati);
- selezione, assunzione e gestione del personale;
- gestione di sponsorizzazioni, eventi, omaggi e liberalità;
- gestione dei rapporti con soggetti pubblici per l'ottenimento o il rinnovo di autorizzazioni, licenze e concessioni per l'esercizio delle attività aziendali;
- gestione delle erogazioni, dei contributi (anche formativi) e delle sovvenzioni pubbliche.

Le attività di mappatura dei processi, di predisposizione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, l'esame ed approvazione del documento da parte del Consiglio di Amministrazione, la diffusione del documento e la formazione sullo stesso costituiscono, per ciascuno dei soggetti coinvolti, attività formative anche per quanto attiene le tematiche anticorruzione.

Inoltre è stato somministrato ai dipendenti un videocorso sugli aggiornamenti del D.Lgs. 231 riguardanti i reati ambientali, l'induzione indebita, la corruzione tra privati e l'impiego di cittadini irregolari.

Si precisa, infine, che nel 2015 non risultano casi di corruzione.

Comunicazione e formazione sulle politiche e sulle procedure di prevenzione della corruzione	2015		2014		2013	
	n.	%	n.	%	n.	%
<b>Lavoratori formati su Codice Etico, politiche e pratiche anticorruzione</b>	<b>2.179</b>	<b>35,05</b>	<b>58</b>	<b>1,27</b>	<b>919</b>	<b>20,49</b>
di cui Dirigenti	31	37,35	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
di cui Quadri	124	50,61	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
di cui Impiegati	2.007	68,9	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
di cui Operai	17	0,57	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

## COMPLIANCE CON LEGGI E REGOLAMENTI

Lo stretto legame che intercorre tra il Gruppo Iren – con la sua lunga storia di gestione di servizi pubblici locali – con la qualità del territorio e della vita delle comunità locali, è alla base dell'impegno per associare, costantemente, lo sviluppo aziendale con il rispetto delle norme e dei regolamenti, preservando la qualità dell'ambiente e promuovendo la tutela delle risorse naturali sulla base di principi di sviluppo sostenibile.

A seguito delle sentenze della Corte Costituzionale n. 238/2009 e della Corte di cassazione n. 3756/12 le associazioni dei Consumatori si sono fatte promotrici di molteplici cause per ottenere il rimborso dell'imposta IVA addebitata sulle fatture per il servizio rifiuti.

Le sentenze di condanna ed esecutive dei Giudici di Pace nei confronti delle Società del Gruppo Iren vengono appellate e il pagamento ai ricorrenti viene effettuato con riserva di ripetizione all'esito del giudizio di appello. Al 31/12/2015 sono state gestite 99 cause, di cui 2 chiuse.

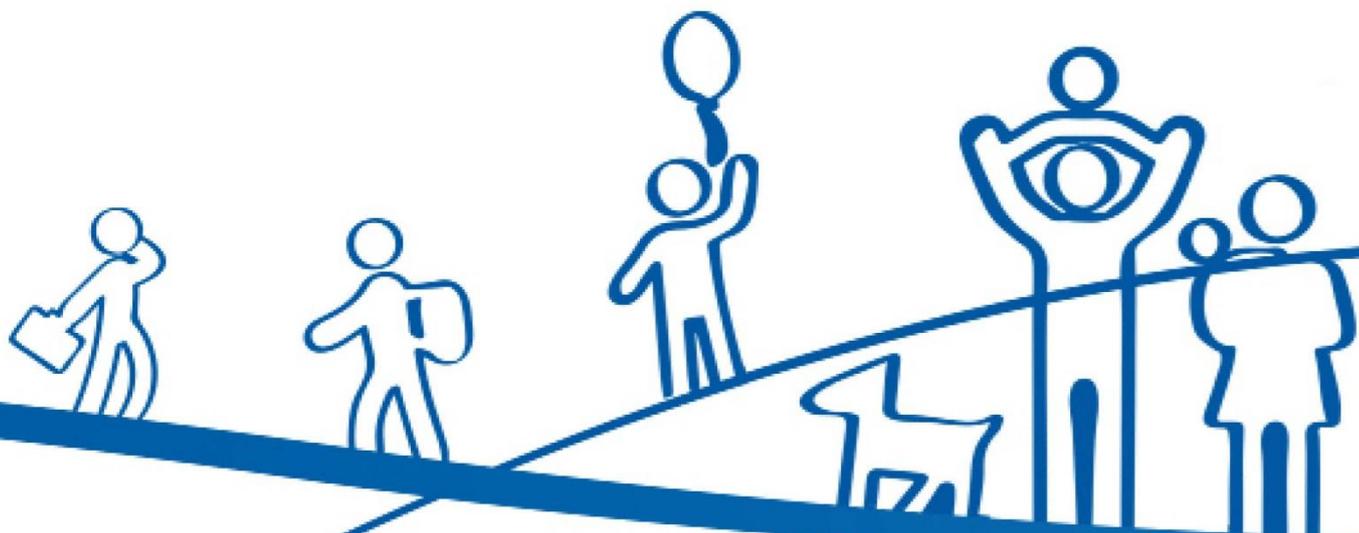


Nel 2015 il Gruppo Iren ha gestito:

- 6 contenziosi non monetari, di cui 4 hanno riguardato la localizzazione di un impianto di depurazione e i restanti 2 hanno riguardato le modalità di determinazione della tariffa del servizio idrico integrato;
- 1 sanzione di non conformità per violazione della legge per la privacy;
- 1 sanzione per violazione del codice inerente i beni paesaggistici.



# Azionisti e Finanziatori



## TEMI RILEVANTI

**Sviluppo economico:** è il tema principale su cui si fonda la strategia del Gruppo Iren con l'obiettivo di garantire la creazione di valore per gli azionisti e tutti gli stakeholder. Lo sviluppo economico è fondamentale per il Gruppo ed è di estrema rilevanza per gli impatti economici, sociali e ambientali che questo può generare per le comunità e i territori.



# RAPPORTI CON AZIONISTI E FINANZIATORI

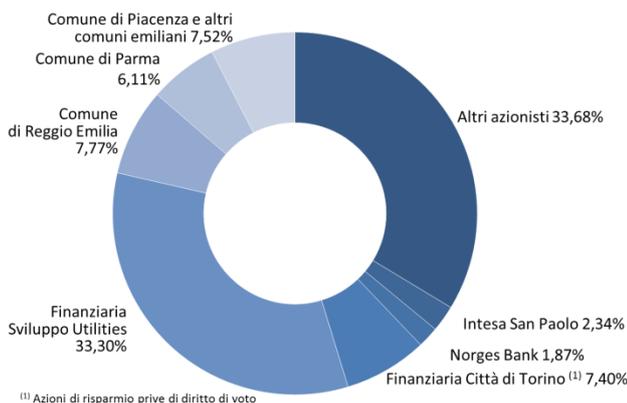
Il Gruppo Iren persegue l'obiettivo di creare valore per i propri azionisti, attraverso strategie di crescita e adeguate politiche gestionali.

Inoltre il Gruppo è costantemente impegnato ad assicurare trasparenza, completezza e tempestività della comunicazione, attraverso diversi strumenti quali le presentazioni alla comunità finanziaria, i comunicati stampa, il sito internet e i rapporti diretti con analisti, investitori e finanziatori.

## AZIONISTI

Gli azionisti rilevanti del Gruppo al 31/12/2015, che detengono in via diretta o indiretta una partecipazione (comprese le azioni di risparmio), sono rappresentati nel grafico sottostante.

### AZIONARIATO DI IREN SPA (% SU CAPITALE SOCIALE COMPLESSIVO)



## RELAZIONI CON GLI ANALISTI FINANZIARI E CON GLI INVESTITORI

Il Gruppo Iren è da sempre impegnato in un'intensa attività finalizzata a rafforzare il rapporto di fiducia tra azienda e azionisti e far crescere l'interesse e la conoscenza della Società presso analisti e investitori italiani ed esteri.

Nel corso del 2015, le relazioni e le occasioni di contatto con gli analisti si sono intensificate anche a seguito della presentazione del Piano Industriale 2015-2020 e al mutamento del profilo finanziario del Gruppo, con un maggior ricorso al mercato obbligazionario rispetto al canale bancario. Il portafoglio di istituti che hanno coperto il titolo comprende: Banca Akros, Banca IMI, Equita, Fidentiis, KeplerCheuvreux, Intermonte e Mediobanca.

Anche la comunicazione finanziaria è stata particolarmente intensa in relazione al nuovo Piano Industriale che ha delineato le linee strategiche sulla base delle quali si orienterà l'attività del Gruppo nei prossimi anni. A ciò si è aggiunto l'importante ottenimento da parte dell'Agenzia Fitch del rating "investment-

grade" a cui è seguita un'emissione obbligazionaria per 500 milioni di euro che ha riscosso un notevole successo. Tali eventi hanno aumentato l'interesse degli investitori verso il Gruppo, moltiplicando le opportunità di contatto. Come per gli anni precedenti, il Roadshow, organizzato di volta in volta da una banca diversa, è rimasto lo strumento principe per far conoscere Iren agli investitori istituzionali italiani ed esteri sia dal lato equity che da quello del credito. Il Gruppo ha partecipato a 7 eventi, concentrati principalmente in Italia e ha visitato alcune tra le piazze finanziarie europee più importanti (Londra, Parigi, Francoforte), entrando in contatto con circa un centinaio di fondi, principalmente tramite riunioni one to one. Di rilievo il contatto diretto day by day con i gestori dei fondi istituzionali che è diventato sempre più importante in forza del decremento degli analisti sell-side dovuto alla crisi economica degli ultimi anni. Gli investitori retail, invece, hanno potuto contattare il Gruppo tramite telefono o e-mail e hanno potuto usufruire dello strumento informativo "InvestIren", la newsletter lanciata a metà del 2013 e dedicata espressamente all'investitore privato che con un linguaggio accessibile e un'impaginazione accattivante, informa il pubblico sulle performance trimestrali del Gruppo. Oltre a ciò, è a disposizione un link sul sito [www.gruppoiren.it](http://www.gruppoiren.it) che permette di ascoltare in diretta le presentazioni dei risultati trimestrali tramite il servizio di webcasting.

L'attenzione che gli investitori istituzionali rivolgono verso le tematiche legate all'ambiente, alla sostenibilità e alla governance è sempre maggiore. In particolare, una buona Corporate Governance in grado di rendere il Gruppo efficiente, dinamico e stabile è elemento discriminante nelle scelte di investimento da parte dei principali attori dei mercati finanziari. Qualsiasi performance economica o finanziaria, infatti, deve essere valutata alla luce della sua ripetibilità o eventualmente di un suo miglioramento negli anni successivi e ciò può accadere solo grazie a regole di governo societario in linea con la best practice. Da questo punto di vista è importante sottolineare le modifiche apportate alla Governance del Gruppo nel corso del 2013, il cui apprezzamento da parte del mercato si è riflesso anche sull'andamento del titolo che, negli ultimi due anni ha aumentato il suo valore di oltre il 30%.

## ANDAMENTO DEL TITOLO IREN NEL 2015

Nel 2015 il FTSE Italia All-share, ha riportato una crescita del 14,6%. Tale risultato è da attribuire in larga parte al superamento dello scenario di forte crisi economica che ha contrassegnato gli ultimi anni e al contemporaneo verificarsi dei primi timidi segnali di ripresa del Paese. A ciò si aggiungono il mantenimento di una politica monetaria espansiva da parte della BCE e la stabilizzazione dello spread tra BTP italiani e Bund tedeschi. In tale contesto macroeconomico il titolo Iren ha sovraperformato il suddetto indice, facendo segnare a fine anno un incremento superiore al 60%. La performance indicata è tra le migliori nel settore di riferimento e deriva principalmente dai positivi risultati riportati dal Gruppo nel corso dell'anno e peraltro legati ai progetti di efficientamento, integrazione e crescita delineati nel Piano Industriale presentato a giugno.

Il titolo è quotato presso la Borsa Valori Italiana di Milano, e rientra negli indici finanziari:

- FTSE All Share, l'indice azionario che racchiude tutte le azioni quotate sul mercato telematico di Borsa italiana ad esclusione delle Società a microcapitalizzazione;
- FTSE Mid Cap, quella parte del FTSE All Share che comprende le azioni di Società a media capitalizzazione.
- FTSE Italia Servizi Pubblici, l'indice settoriale che comprende le azioni di Società che operano nel campo dei servizi pubblici.

## ANDAMENTO PREZZO E VOLUMI DEL TITOLO IREN



## FINANZIATORI

Nel 2015 è proseguita l'attività volta a consolidare la struttura finanziaria del Gruppo Iren con l'obiettivo di mantenere un adeguato bilanciamento, sia per durata sia per tipologia di tasso, tra fonti e impieghi.

L'evoluzione dei fabbisogni finanziari viene monitorata attraverso un'attenta pianificazione, che consente di prevedere la necessità di nuove risorse finanziarie tenuto conto dei rimborsi dei finanziamenti in essere, dell'evoluzione dell'indebitamento, degli investimenti, dell'andamento del capitale circolante e dell'equilibrio delle fonti tra breve e lungo termine.

Iren intrattiene rapporti con i principali Istituti di Credito Italiani e Internazionali oltre ad accedere al mercato dei capitali al fine di ricercare le forme di finanziamento più adatte alle proprie esigenze e le migliori condizioni di mercato, adottando un modello organizzativo di gestione accentrata dalle risorse finanziarie e di gestione del rischio finanziario nell'ottica di ottimizzazione finanziaria per tutte le società del Gruppo.

La sostenibilità del profilo finanziario del Gruppo è sempre stata uno degli elementi strategici fondamentali di Iren. Nel corso del

2015 l'attenzione verso tale aspetto è stata confermata anche dall'ottenimento del rating (assegnato dall'agenzia Fitch) "Investment Grade" BBB- con outlook stabile. Le ragioni che hanno portato all'attribuzione del rating di tipo "Investment Grade" sono legate principalmente al mix equilibrato del portafoglio di business tra attività regolate e quasi regolate, al profilo di liquidità, alla solidità dell'azionariato ed alla strategia del Gruppo alla base dell'ultimo Piano Industriale, orientata all'efficientamento, all'integrazione ed alla riduzione del debito. Tali motivazioni sono riconfermate per l'assegnazione del rating "BBB" (un notch più elevato) sul programma EMTN e sulle emissioni obbligazionarie. A sostegno del profilo di liquidità del Gruppo e del livello di rating, sono state negoziate linee di credito committed di durata triennale che al 31 dicembre 2015 ammontano a 200 milioni di euro.

I nuovi finanziamenti sono stati concessi in particolare a supporto dei piani d'investimento e, confermando la fiducia del sistema finanziario verso i progetti di sviluppo del Gruppo, consentono di mantenere un adeguato equilibrio tra esposizione finanziaria a breve e lungo termine.

Nell'ambito delle operazioni di finanziamento compiute nel corso del 2015, sono stati perfezionati e utilizzati nuovi finanziamenti a medio lungo termine per complessivi 800 milioni di euro. È stato



stipulato e utilizzato un nuovo finanziamento con Cassa Depositi e Prestiti per 100 milioni di euro ed è stata inoltre utilizzata una tranche di 50 milioni di euro di un finanziamento bancario già perfezionato nell'anno precedente. Inoltre sono stati stipulati e poi utilizzati due nuovi finanziamenti rispettivamente con Banca Intesa per 50 milioni di euro e con Mediobanca per 50 milioni di euro. Nel secondo semestre dell'anno è stato concluso con pieno successo il collocamento di un'emissione obbligazionaria per un importo complessivo di 500 milioni di euro e durata 7 anni (rating Fitch BBB) in attuazione al piano Euro Medium Term Notes (EMTN) di un miliardo di euro, deliberato dal Consiglio di Amministrazione. L'operazione è stata preceduta da Roadshow nelle principali piazze finanziarie europee ed ha fatto registrare una domanda di circa 3,4 miliardi di euro (pari a circa 7 volte l'ammontare offerto), con elevata qualità ed ampia diversificazione geografica degli investitori. Contestualmente si è proceduto al riacquisto e annullamento di 20 milioni di euro relativi al Bond Iren scadenza 2021. Sempre ai fini dell'ottimizzazione della struttura finanziaria del Gruppo, sono state effettuate attività di liability management volte a cogliere opportunità di mercato favorevoli. In particolare a inizio dicembre è stata effettuata un'operazione di Cash Tender Offer con il rimborso anticipato di circa 100 milioni di euro di obbligazioni precedentemente emesse per le scadenze dei Private Placement 2019 e 2020 e del Bond 2021. Tale

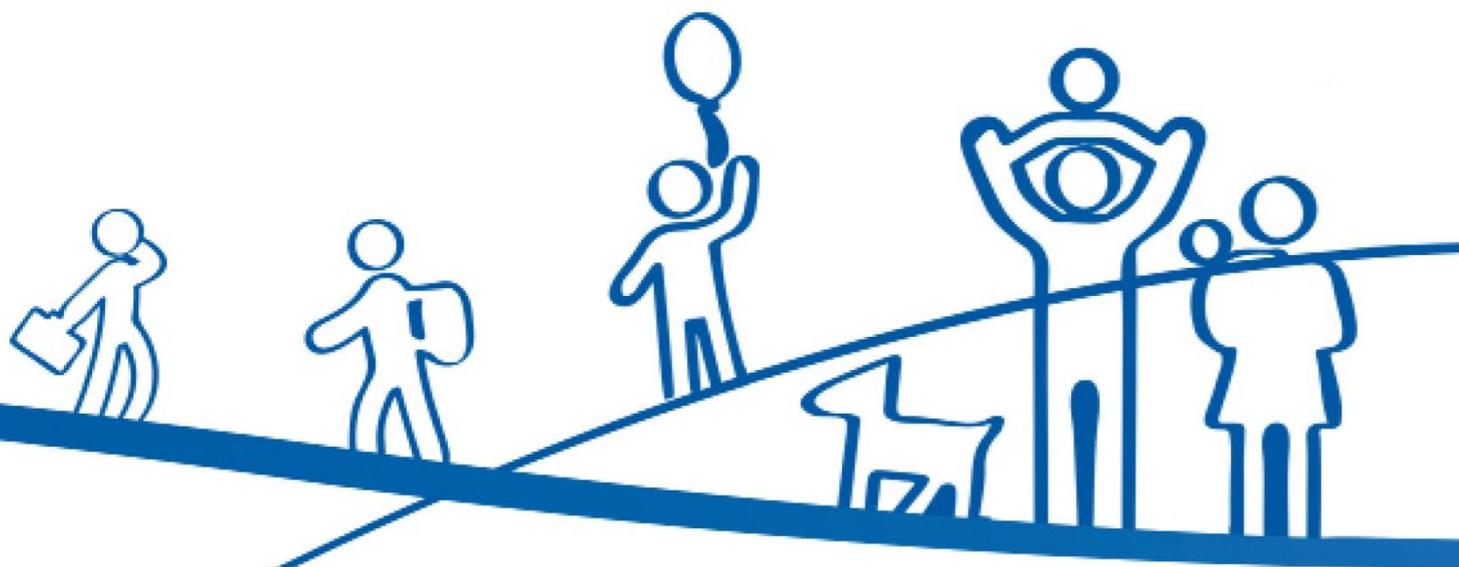
iniziativa si inserisce in un percorso di efficientamento economico e finanziario che il Gruppo ha intrapreso con maggior vigore dall'inizio dell'anno in linea con gli obiettivi del Piano Industriale. Nel mese di dicembre è stata utilizzata una prima quota di 50 milioni di euro sul finanziamento BEI Idro di 150 milioni di euro, sottoscritto a dicembre 2014. Dopo l'esito positivo del lavoro di istruttoria economica e tecnica-ambientale effettuato dalla BEI, è stato sottoscritto, un nuovo finanziamento con BEI di 130 milioni di euro, con durata fino a 15 anni, a sostegno di alcuni importanti progetti di crescita con rilevanti caratteristiche di sostenibilità ambientale nei settori dell'ambiente e del teleriscaldamento. Nel settore del teleriscaldamento il miglioramento della flessibilità operativa del sistema consentirà di limitare ulteriormente il numero delle caldaie presenti negli edifici pubblici e privati, riducendo quindi le emissioni in atmosfera. Nella gestione dei rifiuti la crescita della percentuale di rifiuto urbano recuperato produrrà evidenti impatti ambientali positivi. L'operazione consolida ulteriormente la collaborazione di BEI, sottolineando l'attenzione che da sempre Iren pone ai temi della sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Sempre a dicembre 2015 è stato deliberato un nuovo finanziamento di 20 milioni di euro con Banca di Piacenza che sarà formalizzato nel corso del 2016.

#### OBBLIGAZIONI IREN IN CIRCOLAZIONE AL 31/12/2015

Obbligazione	Codice ISIN	Quantità emissione (€/000)	Ammontare in circolazione (€/000)	Cedola ann. (%)	Durata emissione (Anni)	Scadenza	Prezzo Emissione (%)	Rating
Eurobond 2022	XS1314238459	500.000	500.000	2,75%	7	02/11/2022	99,398	BBB
Eurobond 2021	XS1086104681	300.000	250.019	3,00%	7	14/07/2021	99,225	BBB
Private Placement	XS0979548954	260.000	200.500	4,37%	7	14/10/2020	100,783	n.a.
Private Placement	XS1030889411	100.000	90.100	3,00%	5	11/02/2019	98,728	n.a.



# Generazioni future



## TEMI RILEVANTI

**Educazione alla sostenibilità:** il tema è rilevante per il Gruppo Iren perché ritiene che l'educazione sia la via più efficace e strategica per l'affermazione di una cultura della sostenibilità e dell'innovazione.



## EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ

Solo stili di vita più rispettosi dell'ambiente possono consentire la crescita di persone più partecipi alla vita delle proprie città e cittadini più consapevoli della limitatezza delle risorse e della necessità di trovare un equilibrio sostenibile allo sviluppo.

Per questo da molti anni il Gruppo è presente nel mondo scolastico per contribuire alla crescita culturale e scientifica delle nuove generazioni. Attraverso il progetto Edu.Iren il Gruppo mette a disposizione del mondo scolastico un catalogo di proposte formative gratuite, una raccolta di materiali didattici e di progetti sui temi della sostenibilità, dell'acqua, dell'energia e dell'ambiente.



L'offerta formativa è disponibile su supporto cartaceo e on-line sul sito di Gruppo, per essere accessibile in modo semplice ed immediato a studenti e docenti.

Nell'anno scolastico 2014/2015 le visite guidate, i laboratori didattici, le lezioni in classe, i giochi educativi e le altre proposte del catalogo Edu.Iren hanno visto la partecipazione diretta di oltre **51.000 studenti** di più di **400 scuole** delle aree emiliana, ligure, torinese e di Turbigo e Tusciano. A queste si aggiungono i corsi di formazione sulla sostenibilità per insegnanti.

Nel 2015 il Gruppo ha inaugurato una nuova **aula didattica** presso l'impianto di La Loggia (Torino) ed ha portato nelle scuole dei territori emiliani la campagna informativa "**Ricercati. La banda dei RAEE**", con il patrocinio del Centro di Coordinamento RAEE, per sensibilizzare i cittadini alla raccolta differenziata dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE). Il Centro Ambiente Mobile, una vera e propria stazione ecologica informatizzata ospitata in un container, è stato posizionato in 9 scuole e presso la sede universitaria di Reggio Emilia per facilitare la consegna dei rifiuti elettrici ed elettronici da parte dei ragazzi. La raccolta nelle scuole è stata oggetto di un convegno di approfondimento inserito nel progetto europeo WEEENmodels. Una puntata speciale del progetto ha interessato a luglio anche Giocampus Estate, il centro estivo per i bimbi di Parma.

Tra i tantissimi progetti nati dalla collaborazione tra Iren, le scuole e i Comuni dei territori sono da segnalare per gli aspetti innovativi quello che ha visto il **gemellaggio virtuoso** tra l'Istituto Tecnico Melloni di Parma e la Scuola Secondaria di Primo Grado di S.

Ilario d'Enza (RE), con l'obiettivo di migliorare la raccolta differenziata all'interno dei due istituti, il progetto "**Voglio una vita differenziata**" che ha interessato le scuole del comune di Rio Saliceto (RE) e ha portato alla realizzazione di uno spettacolo teatrale frutto di laboratori interdisciplinari dentro e fuori la scuola e "**Chi ama protegge**" che ha animato le scuole del Canavese e della Valle d'Aosta, grazie all'impegno del Parco Nazionale del Gran Paradiso, con un evento conclusivo presso l'impianto di Ceresole Reale.

Con il progetto **Eden** ha preso avvio la prima sperimentazione sul territorio piemontese, volta alla misurazione di dati oggettivi sui consumi energetici negli edifici pubblici. I bambini delle scuole De Santis, Gambaro e Pacinotti di Torino sono stati coinvolti direttamente nel progetto che, grazie all'installazione di sensori, ha consentito la rilevazione delle condizioni ambientali delle aule mediante quattro piattaforme di gestione e visualizzazione dei dati. Il progetto Eden ha ricevuto il premio Smart Communities di Smau Torino 2015.

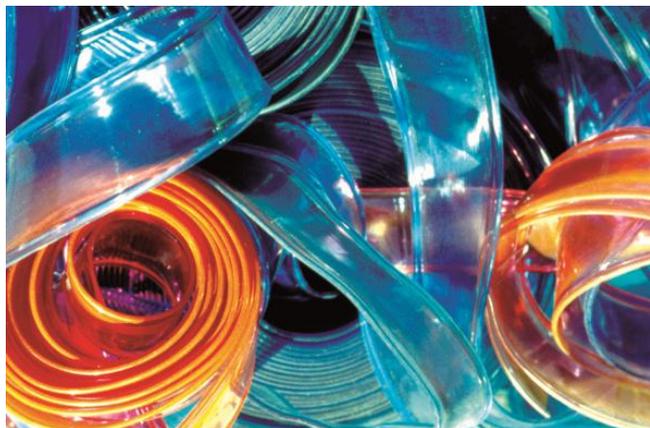
"**La Raccolta differenziata spiegata a tutti**" è il progetto promosso dal Comune di Sant'Ilario d'Enza (Reggio Emilia), Iren, Coop, Associazione GIS Genitori per l'inclusione sociale e Istituto D'Arzo che ha visto la sperimentazione, inedita per l'Italia, dell'utilizzo di un nuovo linguaggio per facilitare la comprensione dei messaggi legati alla raccolta differenziata e la sostenibilità ambientale. Il linguaggio si chiama Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA) ed è nato per facilitare lo scambio informativo con persone che presentano una carenza o una assenza, temporanea o permanente, nella comunicazione tradizionale. Obiettivo del progetto è quello di creare un'opportunità linguistica per tutti. Dalla collaborazione è nata una campagna informativa sulla differenziata, prodotta dagli studenti che ha trovato una prima collocazione nel punto vendita Coop di Sant'Ilario e nel Palazzo Comunale e che costituirà la base della campagna che Comune e Iren realizzeranno per informare i cittadini sulle nuove modalità del servizio di raccolta rifiuti.

Una significativa esperienza di **Alternanza Scuola Lavoro**, nata dalla partnership fra Iren e la Fondazione Urban Lab Genoa International School – FULGIS, ha visto 22 studenti dell'Istituto Tecnico Duchessa di Galliera di Genova impegnati in un programma formativo sul ciclo idrico integrato.

La collaborazione tra l'Azienda e il Centro Interuniversitario Agorà Scienza dell'Università di Torino si è concretizzata nella nuova edizione di **Scienza Attiva** ([www.scienzattiva.eu](http://www.scienzattiva.eu)), il progetto innovativo di educazione e cittadinanza scientifica che coinvolge classi di 100 scuole superiori di tutta Italia.



Il Centro di Riciclaggio Creativo **REMIDA**, promosso da Iren insieme all'Istituzione Scuole e Nidi dell'Infanzia del Comune di Reggio Emilia e gestito dalla Fondazione Reggio Children-Centro Loris Malaguzzi, conferma il suo ruolo di volano di pratiche e pensieri sostenibili. Sono oltre 400 le strutture che ritirano gratuitamente gli scarti di lavorazione messi a disposizione da oltre 200 aziende e sono più di 3.000 le persone che da tutto il mondo hanno frequentato il centro.



## RICERCA E INNOVAZIONE NEL GRUPPO IREN

### INNOVAZIONE SOSTENIBILE

L'innovazione tecnologica nel Gruppo Iren è centrale nelle scelte strategiche e nella definizione dei prodotti e servizi offerti. Il Piano Industriale al 2020 prevede l'implementazione di un modello di **innovazione aperta** che vuole essere: operativo, declinato su tutti i business e focalizzato al raggiungimento degli obiettivi di efficientamento, di miglioramento della qualità dei servizi e di creazione di opportunità di sviluppo, al fine di anticipare le nuove esigenze di cittadini, clienti e territori.

In particolare, il Gruppo Iren sta investendo in termini di ricerca, sviluppo ed innovazione per l'ottimizzazione ed il miglioramento di applicazioni operative e per l'introduzione nei propri processi e prodotti di tecnologie innovative. Il Piano Industriale al 2020 prevede che circa il 25% del totale degli investimenti operativi sia dedicato ad investimenti con caratteristiche innovative (circa il 3% dei ricavi cumulati al 2020).

Le principali linee di ricerca, sviluppo ed innovazione sulle quali il Gruppo ha investito nel 2015 e continuerà ad investire nei prossimi anni riguardano:

- studio di fonti rinnovabili per la produzione di energia elettrica e calore;
- diffusione di strumenti di *customer empowering* e sensibilizzazione degli utenti sull'impatto dei consumi e sul risparmio energetico;

- efficienza energetica declinata su più livelli e asset (cliente, edifico, agglomerato urbano, asset energetici del Gruppo);
- studio di nuovi sistemi per il recupero dei cascami energetici e incremento dell'efficienza degli impianti;
- sistemi avanzati di telegestione, telelettura, smart metering e multi metering;
- sistemi di accumulo termico e elettrico;
- sistemi per il trattamento, purificazione e reimpiego di reflui da processi di trattamento fanghi, acque reflue e rifiuti;
- Internet of Things ("IoT") e domotica;
- strumenti ICT di "data intelligence";
- sviluppo di piattaforme per la creazione di un unico catasto urbano dei sottoservizi;
- gestione ottimizzata del ciclo idrico integrato (distrettualizzazione, individuazione e riduzione delle perdite di rete);
- mobilità elettrica.

Un altro importante tassello dell'Innovazione sostenibile del Gruppo è l'open innovation, ovvero la possibilità di coinvolgere nello sviluppo di un'idea o un prodotto tutti i portatori di interessi (interni ed esterni al Gruppo), affinché tale idea sia veramente la migliore poiché analizzata e sviluppata con un approccio multidisciplinare e sfruttando conoscenze e competenze di un ecosistema di aziende, centri di ricerca, start up e ovviamente dei nostri clienti. Proprio in un'ottica di open innovation, il Gruppo crede fermamente nel valore dei progetti cofinanziati a livello europeo, nazionale e regionale: tali progetti permettono di testare soluzioni innovative con il contributo (e quindi la visione) di realtà internazionali. Validazione di modelli, proof of concept, prototipi sono solo alcuni dei principali risultati che tali progetti garantiscono ad Iren con un apporto non solo di conoscenze ma anche di risorse economiche.

Nel 2015 Iren ha partecipato attivamente a **13 progetti di ricerca e innovazione**, per un impegno complessivo pluriennale di oltre 10 milioni di Euro di cui circa la metà finanziati da bandi di ricerca e innovazione gestiti da enti quali l'Unione Europea, lo Stato Italiano ed i suoi organismi e le Regioni (ad es. Horizon 2020, Framework Programme 7, MIUR, POR FESR, ecc.).

Nel corso dell'anno tali progetti hanno comportato un impegno di oltre 1,6 milioni di Euro, dei quali 0,9 milioni finanziati tramite i bandi di cui sopra. Questi progetti coinvolgono attivamente oltre 60 dipendenti di Iren afferenti alle diverse aree di business e attività operative e garantiscono collaborazioni con numerose realtà industriali e accademiche ubicate in oltre 65 città europee.





Un altro importante indicatore delle attività di innovazione correlate ai progetti di cofinanziamento sono i circa 6.000 cittadini coinvolti nelle sperimentazioni su tutti i nostri territori: l'ingaggio diretto, già dallo stadio embrionale, dei clienti e cittadini in un progetto innovativo che ha come output proprio servizi a loro dedicati è oggettivamente riconosciuto come elemento premiante. Il progetto **Empowering** (programma europeo IEE) propone ad un pilota di clienti elettrici e del teleriscaldamento strumenti di ingaggio e *energy empowerment* per aiutarli nel consumo sostenibile delle risorse energetiche.

**6.000 cittadini sono stati coinvolti in un progetto sperimentale per un consumo sostenibile delle risorse energetiche**

Sia strumenti di ingaggio degli stakeholder sia lo studio di modalità di gestione degli asset in grado di contribuire ad un consumo sostenibile delle risorse, sono alla base del progetto **Dimmer** (programma europeo FP7), che vuole sviluppare uno strumento di ottimizzazione della gestione delle sottostazioni di scambio termico del teleriscaldamento e dell'erogazione del calore, riducendo i picchi di potenza.

La gestione ottimizzata, sinergica e innovativa degli asset del Gruppo è ulteriormente declinata nel progetto **Flexmeter** (programma europeo Horizon 2020) che sperimenta architetture ICT abilitanti un sistema di smart metering multiservizio, sia a livello di utilizzatori finali che di asset della distribuzione elettrica. Il tutto supportato da servizi innovativi per i diversi portatori di interessi. Obiettivi analoghi, in termini di modelli applicativi per la gestione ottimizzata del ciclo idrico integrato e studio di tecnologie innovative per il trattamento delle acque reflue, si ritrovano nel progetto **SmartWaterTech** (bando MIUR).



Il rapporto tra differenti vettori energetici e servizi è anche l'obiettivo del progetto **Celsius** (programma europeo FP7), il progetto "Smart City" della città di

Genova in cui si utilizza un sistema di turboespansione per trasformare la caduta di pressione in una cabina di riduzione gas in energia elettrica rinnovabile.

La sperimentazione di sistemi innovativi, nello specifico in ambito ciclo idrico integrato, è il driver di **Reqpro** (programma Life+), che cofinanzia lo sviluppo di un sistema di filtrazione di acqua reflua civile con filtri a sabbia e disinfezione finale con raggi UV ed acqua ossigenata al fine di rendere il refluo in uscita dall'impianto conforme agli utilizzi irrigui.

La sperimentazione di soluzioni impiantistiche innovative è anche alla base del progetto **Biometh ER** (programma Life+) per la produzione e l'uso del biometano da gas derivante da fanghi di depurazione attraverso un sistema prototipale di upgrade del biogas.

L'innovazione deve essere anche indirizzata a migliorare e rendere più efficienti i processi aziendali e lavorativi: in questo senso si pongono i progetti **Holidis** (programma europeo Artemis), che prevede lo sviluppo di una piattaforma tecnologica

in grado di considerare i fattori umani sin dalle prime fasi di progettazione e sviluppo di sistemi cooperativi adattivi a diversi livelli di automazione, e **BlueSCities** (programma Horizon 2020) per la definizione di una "guida pratica", attività di benchmarking e best practices da applicare alla gestione efficiente del ciclo idrico integrato e dei rifiuti negli ambiti urbani.

La ridefinizione dei processi di appalto per attività di efficientamento energetico, in tutte le sue fasi preliminari, di dialogo con il mercato e individuazione dei criteri di premialità, è l'obiettivo del progetto **Probis** (programma europeo CIP).

Nell'ottica di migliorare e affinare la fruizione dei sistemi GIS aziendali, Iren partecipa inoltre al progetto **Geosmartcity** (programma europeo CIP) che ha tra gli obiettivi l'interoperabilità delle banche dati degli utilizzatori del sottosuolo.

Il Gruppo Iren è molto attento anche alle tematiche di efficienza energetica, il progetto **NRG4cast** (programma europeo FP7) mira alla valutazione dei consumi di energia in diversi scenari, permettendo di sviluppare previsioni degli stessi, con lo scopo di fornire strumenti di pianificazione ed ottenere miglioramenti sul piano dell'efficienza energetica di edifici pubblici e privati. Il progetto **EDEN** (POR FESR 2007/2013 – Regione Piemonte), ha l'obiettivo di analizzare e gestire in maniera ottimizzata i consumi energetici per il riscaldamento di tre scuole del Comune di Torino.



Il progetto nasce dall'idea di utilizzare il paradigma dell'Internet delle Cose per favorire una consapevolezza

diffusa sui consumi energetici all'interno delle scuole. Il progetto, di una durata di 11 mesi, si è concluso nel 2015 ed è stato finanziato nell'ambito del POR FESR 2007/2013 della Regione Piemonte con il concorso di risorse comunitarie del FESR, dello Stato Italiano e della Regione Piemonte. I partner sono stati Iren Energia, CSP – Innovazione nelle ICT, Politecnico di Torino, Commitworld, Capetti Elettronica, Consorzio TOP-IX, Experientia, ISMB, Sisvel Technology.

È stata sviluppata una piattaforma digitale che, dando visibilità e significato a dati raccolti da sensori di temperatura, umidità e CO<sub>2</sub>, collocati negli istituti scolastici e in altri edifici e luoghi pubblici, è in grado di generare consapevolezza e stimolare comportamenti sostenibili negli studenti e, attraverso di loro, nella cerchia più ampia di famiglie e cittadini. Il progetto ha sviluppato un sistema di raccolta, rappresentazione e condivisione di informazioni a soggetti diversi (Energy Manager, Studente, Stakeholder), rendendo accessibili e trasparenti i dati afferenti alle "cose" che ci circondano e stimolando l'implementazione di azioni e progetti di efficienza energetica.

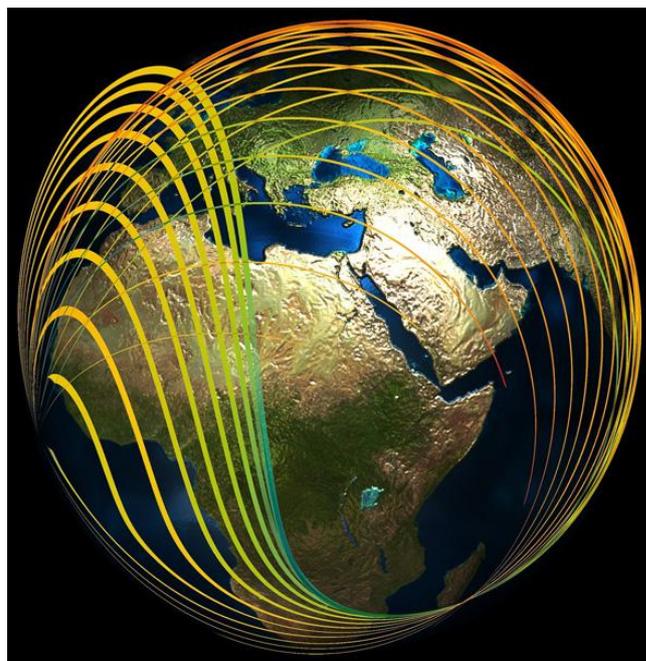
Il progetto si è articolato su quattro livelli funzionali:

- primo livello (Data Platform): raccolta di dati generati da "smart object" (sensori indoor e outdoor e smart meters elettrici e termici);
- secondo livello (Publication Platform): rappresentazione

dei dati correlata alle esigenze dei diversi stakeholder coinvolti, mediante cruscotti e dashboard informativi che consentono di studiare i consumi legati al riscaldamento di un edificio e di confrontarli con quelli degli edifici circostanti. Alla publication platform possono accedere diverse tipologie di utenti con privilegi ed esigenze differenti: energy analyst, energy manager, cittadino/stakeholder;

- terzo livello (Social Platform): sviluppo di una piattaforma digitale per gli studenti;
- quarto livello: "Smart Data Platform" della Regione Piemonte, che il progetto "alimenterà" con un'importante base dati. La piattaforma ha permesso di condividere e aggregare informazioni prodotte da differenti servizi in ottica multidisciplinare per creare nuove applicazioni, nella direzione di comunità più intelligenti e sostenibili.

Il progetto EDEN ha ricevuto, a Torino, il premio SMAU 2015 nel settore dell'efficienza energetica ed è stato uno dei finalisti al premio SMAU a Milano.



La mobilità sostenibile è un altro obiettivo importante dell'Innovazione di Iren: la sua declinazione prevede da una parte l'installazione di infrastrutture fisse di ricarica elettrica sui vari territori in cui opera il Gruppo, dall'altra lo studio di sistemi ad induzione, come sviluppato nel progetto **Fabric** (programma europeo FP7). Questa tecnologia potrebbe essere, in previsione, il motore dello sviluppo massivo della mobilità elettrica del futuro.

## ENERGIA ELETTRICA DA FONTI NON CONVENZIONALI

Iren ha studiato una soluzione innovativa per recuperare l'energia dissipata nel processo di riduzione della pressione del gas dalla rete di trasporto alla rete di distribuzione, producendo energia elettrica.

Il recupero di questa energia, altrimenti dissipata, avviene tramite un turbo-espansore, installato in parallelo al regolatore di pressione: l'energia meccanica del gas naturale è trasformata in energia cinetica e, tramite un alternatore, in energia elettrica. L'utilizzo di un turbina radiale consente un ampio range di lavoro, massimizzando l'efficienza anche a carichi bassi.

Installazioni tipiche sono nelle sottostazioni di decompressione cittadine e le potenze installabili variano tra i 160 e 3.000 kW.

Iren ha realizzato un dimostratore a Genova che, con una potenza di 550 kW, consente un risparmio annuo di 2.800 MWh e 450 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

## IREN ALL'ESTERO

Iren è attiva nei mercati internazionali sui quali si sta affacciando per offrire servizi di assistenza tecnica, affiancamento e capacity building. Nel corso del 2015 il Gruppo ha:

- avuto contatti con più di 20 nazioni fra cui Cina, Kazakhstan, Serbia, Senegal e Myanmar;
- organizzato **4 workshop tecnici** su cogenerazione e teleriscaldamento;
- firmato **2 Memorandum of Understanding** connessi ad attività su cogenerazione e teleriscaldamento;
- ospitato oltre **10 delegazioni istituzionali** presso i propri impianti, tra cui Sua Eminenza Togbe Afede XIV, Re di Asogli State, Ghana, Siniša Mali, sindaco della città di Belgrado e Hla Myint, sindaco della città di Yangon;
- presentato **offerte** a bandi promossi da Banche di Sviluppo Multilaterale nel settore del teleriscaldamento e del ciclo idrico.

### CINA

Il Gruppo Iren e il Beijing District Heating Group, la società che gestisce una delle più grandi reti di teleriscaldamento in Cina, hanno firmato una lettera di intenti, in cui vengono gettate le basi per una futura collaborazione. Gli argomenti che hanno suscitato grande interesse nella controparte cinese sono state la cogenerazione ad alta efficienza e basso impatto ambientale dei cicli combinati del Gruppo.

La rete di Pechino, con una lunghezza di oltre 1.400 km ed oltre 3.200 sottostazioni di scambio termico, fornisce calore a circa 223 milioni di mc, ovvero pari a 10 volte quella di Torino.

### MYANMAR

Il Gruppo Iren ha supportato la Città di Torino per il progetto SWM2, finalizzato allo sviluppo delle capacità amministrative e tecniche nella gestione dei rifiuti della Città di Yangon, principale



centro del Myanmar, fornendo servizi specialistici per la progettazione di servizi di raccolta rifiuti, delle analisi ambientali e della comunicazione di servizi pubblici.

## PALESTINA

Coerentemente con quanto previsto dal “Memorandum of Understanding”, sottoscritto tra il Comune di Genova e il Comune di Hebron, Iren ha concluso la propria attività finalizzata a fornire assistenza tecnica per la redazione di un master plan per l’acquisizione di hardware e software nonché per attività di capacity building con iniziative di formazione relative ai diversi comparti del ciclo idrico integrato.

## SERBIA

Iren ha firmato con la città di Belgrado una lettera di intenti per la collaborazione sui temi del teleriscaldamento, dell’illuminazione pubblica e del ciclo integrato dei rifiuti. Ad ottobre 2015, Iren Energia si è aggiudicata il bando per lo sviluppo della strategia di Beogradske Elektrane (società pubblica che gestisce il sistema di teleriscaldamento a Belgrado) per il periodo 2015-2025 con proiezioni al 2035, che è tuttora in fase di svolgimento. Beogradske Elektrane gestisce oltre 2.800 MW di potenza termica installata e, attraverso una rete di circa 700 km, fornisce calore a 22 milioni di mc.

# FONDAZIONE AMGA

Fondazione AMGA, costituita nel 2003 da Iren Acqua Gas, si propone di accrescere e divulgare la conoscenza e la comprensione del ciclo dell’acqua e delle sue interazioni con l’ambiente, identificando temi di ricerca e promuovendo progetti inerenti il controllo delle acque e la salvaguardia ambientale. A tal fine promuove programmi di ricerca finalizzati a consentire una

gestione sostenibile delle risorse idriche e a promuovere la crescita economica e lo sviluppo sociale.

La Fondazione ha attivato una serie di collaborazioni con Università ed Enti di ricerca e svolge attività di networking a livello nazionale e internazionale.

È uno dei membri della Water Research Foundation - WRF, organizzazione no-profit con sede negli Stati Uniti, costituita al fine di promuovere progetti di ricerca e favorire la divulgazione delle conoscenze e la cooperazione nel settore idrico. Inoltre è membro attivo della piattaforma WssTP (Water supply and sanitation Technology Platform) creata dalla Commissione Europea nel 2004 per promuovere la ricerca e lo sviluppo tecnologico nel settore idrico. I 46 membri della WssTP hanno definito una Agenda Strategica di Ricerca e, sulla base delle priorità individuate, hanno identificato sei Programmi Pilota, recentemente sostituiti da Working Groups e Task Forces ove la Fondazione è presente. Fondazione AMGA è socio fondatore del Consorzio TICASS (Tecnologie Innovative per il Controllo Ambientale e lo Sviluppo Sostenibile).

Nell’ambito delle attività filantropiche, nel 2015 Fondazione AMGA ha contribuito a finanziare il progetto “Un raggio di sole a Kinshasa” per la realizzazione di un pozzo per l’approvvigionamento di acqua potabile in Congo in collaborazione con l’associazione Bambini Vittime Onlus.

## ATTIVITÀ 2015

Sono di seguito riportate alcune delle iniziative promosse dalla Fondazione nel corso del 2015.

Progetto	Descrizione
<b>Economia e regolazione</b>	
<b>Approcci alle problematiche finanziarie del settore idrico</b>	Il progetto si compone di diversi “capitoli”: analisi comparativa dell’applicazione delle Water Framework Directive in Inghilterra e nel Galles e delle possibili ricadute applicative in Italia; studio sulle strategie di finanziamento del settore idrico nei maggiori paesi europei; analisi delle implicazioni sull’efficienza del trattamento della remunerazione degli investimenti nell’approccio regolatorio di OFWAT; proposte di modalità e strumenti di finanziamento del settore idrico italiano; modello Data Envelopment Analysis per la stima dell’efficienza nel settore idrico.
<b>Analisi critica del principio dei costi standard nei settori delle public utilities</b>	Il progetto individua una serie di aspetti positivi e di criticità connessi all’applicazione del principio dei costi standard quale base della regolazione tariffaria, dimostrando come tale metodologia di regolazione tariffaria rappresenti un tentativo di superamento delle opposte problematiche poste dalla <i>rate of return regulation</i> e dalla <i>price cap regulation</i> .
<b>I costi standard di riferimento per i costi del capitale nelle aziende del settore idrico</b>	Il progetto si propone di implementare un modello di quantificazione del costo del capitale logicamente consistente con il principio dei costi standard e di comparare il modello con altri alternativi proposti in alcune importanti esperienze regolatorie o in letteratura.
<b>Comparazione dei sistemi di incentivazione nel settore fotovoltaico in Italia e in Germania</b>	La ricerca ha fornito una valutazione comparata dei meccanismi di produzione dell’energia fotovoltaica in Italia e in Germania, analizzando le modalità di funzionamento e l’efficacia di tali meccanismi e le implicazioni sul rischio di mercato e/o il rischio controparte.

Progetto	Descrizione
<b>Gestione delle risorse idriche</b>	
<b>Microcistine algali nelle acque destinate al consumo umano</b>	Il progetto è svolto in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità e con numerosi acquedotti italiani (Mediterranea delle Acque di Genova, Publiacqua di Firenze, Hera di Bologna, Smat di Torino, Acsm Reti Gas Acqua di Como, Acquedotto Pugliese di Bari, Abbanoa di Cagliari e Veritas di Venezia) e permette di valutare la presenza di tale tossina nelle acque superficiali, utilizzate a scopo potabile. Le informazioni raccolte saranno utili per poter valutare le ricadute dell'eventuale inserimento di un valore limite per tale parametro da parte della Commissione Europea. Nel 2015 è stato organizzato un circuito nazionale per la determinazione di microcistine e che ha permesso di intercalibrare i partner in vista del monitoraggio nazionale che sarà svolto nei prossimi mesi.
<b>Impianti di depurazione e Interferenti Endocrini</b>	Il Progetto ha compreso attività relative al monitoraggio a livello nazionale dei livelli di Interferenti Endocrini nelle acque reflue, utilizzando gli specifici metodi di analisi messi a punto dall'Istituto Superiore di Sanità nel corso del 2014. L'indagine coinvolgerà numerosi acquedotti italiani (Mediterranea delle Acque di Genova, Publiacqua di Firenze, Hera di Bologna, Smat di Torino, Acsm Reti Gas Acqua di Como, Acquedotto Pugliese di Bari e Veritas di Venezia).
<b>Ricerca sull'uso delle capacità residue di laghi esistenti come accumulo di energia elettrica integrando la produzione da fonte fotovoltaica</b>	Il progetto ha valutato l'opportunità di utilizzo delle capacità di accumulo e regolazione attualmente non completamente utilizzate di laghi artificiali esistenti. Tali capacità possono essere sfruttate, senza interferire con gli usi in atto, per accumulare volumi acqua scaricandoli per produrre energia elettrica, integrando l'energia prodotta da impianti eolici e/o fotovoltaici
<b>Progetti in ambito accordo quadro Iren, Hera e Smat</b>	Iren ha sottoscritto con Smat ed Hera un accordo quadro per la ricerca e l'innovazione. L'accordo prevede lo sviluppo di progetti di interesse comune inerenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• caratterizzazione di un reflu di depurazione tramite indagini respirometriche</li> <li>• trattamenti innovativi e a minor impatto ambientale per le acque potabili e reflue</li> <li>• benchmark dei sistemi di controllo avanzato in depurazione</li> <li>• gestione di risultati analitici da analizzatori on-line e software gestionali dei laboratori</li> <li>• modalità smart di disinfezione applicate alle reti idriche</li> <li>• studio di trattamenti innovativi nel settore acquedottistico: "exclusion zone"</li> <li>• sviluppo di un network di laboratori per la gestione di aspetti analitici e di monitoraggio legati a criticità ambientali o cambiamenti normativi</li> <li>• TLC del terzo millennio: linee guida per l'utilizzo smart dei dati acquisiti</li> <li>• integrazione del TLC con modellistica per la previsione dei consumi e il bilancio idrico.</li> </ul>
<b>Progetti europei</b>	
<b>Progetto TRUST</b>	Il progetto Transition to Urban Water Services of Tomorrow, finanziato nell'ambito del 7° Programma Quadro, ha definito strategie e pratiche sostenibili di gestione dei servizi idrici urbani a basso impatto ambientale. Il modello di gestione è stato definito in collaborazione da 30 partner che hanno condiviso soluzioni innovative utili ad accrescere il livello di sostenibilità dei sistemi idrici urbani nel breve-medio termine. Quale follow-up di progetto si prevede l'applicazione delle metodologie sviluppate ai territori gestiti dal Gruppo Iren nell'ambito di una collaborazione in corso di formalizzazione con l'Università di Bologna.
<b>Progetto Geosmartcity</b>	Il progetto, finanziato nel bando "Open geo-data for innovative services and user applications towards Smart Cities", prevede lo sviluppo di una piattaforma per la gestione razionale dei dati relativi ai servizi interrati integrando differenti protocolli operativi e standard vigenti.
<b>Progetto Bluescities</b>	Il progetto è cofinanziato nel programma Horizon 2020 e realizzato in coordinamento con altri 11 partner internazionali. Si propone di individuare e confrontare le best practices gestionali relative al settore idrico e ambientale in 50 città nel mondo, verificandone l'integrazione con i settori energetici, trasporti e ICT.



Progetto	Descrizione
<b>Iniziative di formazione, culturali e divulgative</b>	
<b>Corso di ecosostenibilità</b>	In collaborazione con GAU è stato organizzato il corso di ecosostenibilità "L'acqua...questo bene sconosciuto" comprendente le seguenti conferenze: <i>Acqua di ieri e di oggi a Genova, Acque del rubinetto e depuratori domestici, I depuratori fognari ... questi sconosciuti, Acque minerali, Cosa è cambiato a seguito del referendum, Eventi alluvionali estremi.</i>
<b>Water for LIFE</b>	Il progetto sulla qualità dell'acqua potabile è stato selezionato nell'ambito del concorso We Women for Expo ed è stato presentato in una conferenza dedicata all'EXPO 2015 di Milano. L'iniziativa, che ha visto una partecipazione maggioritaria di donne, si concretizza in una ricerca pluriennale sugli interferenti endocrini e il loro studio nelle acque destinate al consumo umano.
<b>Laboratori Festival della Scienza</b>	Fondazione ha coorganizzato i laboratori/eventi previsti come corollario alla mostra "2015: ritorna al futuro! Percorsi sul filo dell'ecosostenibilità". Tra questi: "I sommelier dell'acqua" con una lezione sull'acqua da bere seguita da una degustazione, assistita da un sommelier, di diversi tipi di acque; "Sani portatori di gusto" organizzato in collaborazione con il Centro Remida per promuovere la cultura della sostenibilità a tavola; "Finalmente ci capiamo un tubo! Ieri e oggi lungo la strada del gas", un viaggio alla scoperta del gas dalla fine dell'Ottocento a oggi.
<b>Attività editoriali</b>	
<b>Conosci le acque minerali</b>	Il libro fornisce una trattazione oggettiva sulle acque minerali, valutandone le caratteristiche anche attraverso un confronto diretto con le acque distribuite.
<b>Traduzione e pubblicazione Conosci l'acqua? in arabo e francese</b>	Il volume <i>Conosci l'acqua?</i> , realizzato per i bambini delle scuole primarie, è stato tradotto in lingua araba nell'ambito del progetto di collaborazione con la municipalità di Hebron e, in lingua francese, in collaborazione con la Communauté de la Haute Saintonge.
<b>Quaderno tecnico sulle alluvioni</b>	La Fondazione ha contribuito alla realizzazione del quaderno tecnico sulle alluvioni realizzato in occasione di Expo 2015 in collaborazione con Utilitalia.
<b>Biblioteca tematica, Museo e circuito interlaboratorio</b>	
<b>Biblioteca tematica</b>	La Fondazione gestisce una biblioteca specializzata su temi tecnici, economici e ambientali legati ai servizi pubblici, con particolare riguardo al ciclo idrico integrato. La biblioteca ha aderito al Servizio Bibliotecario Nazionale. Il nuovo catalogo comprende circa 7.000 volumi e periodici ed è consultabile on-line all'indirizzo <a href="http://www.fondazioneamga.org/catalogo">www.fondazioneamga.org/catalogo</a> .
<b>Museo dell'Acqua e del Gas</b>	Il museo è stato costituito al fine di illustrare la storia del gas e dell'approvvigionamento idrico. Nel 2015 si è registrato un aumento nel numero dei visitatori e il museo si è aperto alle scuole ed è oggetto di visite guidate organizzate nell'ambito del programma Edu.Iren.
<b>Gestione Circuito Interlaboratorio</b>	L'iniziativa, avviata da UNICHIM nel 1996, prevede cicli di analisi su campioni identici condotti da più laboratori secondo condizioni prefissate. La Fondazione partecipa al coordinamento del progetto, per quanto riguarda il filone di analisi relativo alle acque destinate al consumo umano e alle acque reflue. Nel 2015 sono stati coinvolti 550 laboratori rispetto ai 512 interessati nel 2014.

# CONFORMITÀ ALLE LINEE GUIDA GRI

Indicatore	Livello di applicazione	Pagina/Note
<b>Strategia e analisi</b>		
G4-1 Lettera agli Stakeholder	Core	6
G4-2 Principali impatti, rischi e opportunità	Comprehensive	35, 41-45, 52, 56
<b>Profilo dell'organizzazione</b>		
G4-3 Nome dell'organizzazione	Core	Copertina
G4-4 Servizi forniti	Core	12-15
G4-5 Ubicazione sede aziendale	Core	Retrocopertina
G4-6 Paesi di operatività	Core	14
G4-7 Assetto proprietario	Core	128
G4-8 Mercati serviti	Core	80-90
G4-9 Dimensione dell'organizzazione	Core	15, 48, 62-64, 92, 102
G4-10 Dipendenti per tipologia di contratto, genere, area geografica, inquadramento	Core	92-93, 96-98, 102-103
G4-11 Dipendenti coperti da accordi collettivi	Core	94
G4-12 Catena di fornitura dell'organizzazione	Core	106
G4-13 Cambiamenti avvenuti durante l'anno nell'organizzazione o nella catena di fornitura	Core	12, 106
G4-14 Approccio prudenziale (Risk Management)	Core	34
G4-15 Adozione di carte, codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	Core	37, 86-87
G4-16 Partecipazione ad associazioni di categoria	Core	123
EU-1 Capacità installata	Core	15
EU-2 Produzione energetica	Core	15, 66
EU-3 Clienti energia elettrica	Core	15-16, 83
EU-4 Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	Core	15
EU-5 Rispetto del protocollo di Kyoto	Core	Livello di rispetto: 12,44%



Indicatore		Livello di applicazione	Pagina/Note
<b>Aspetti materiali e perimetro di riferimento</b>			
G4-17	Elenco delle società incluse nel Bilancio Consolidato e di quelle non considerate nel Bilancio di Sostenibilità	Core	8, Bilancio Consolidato
G4-18	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	Core	8-9
G4-19	Aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti	Core	10
G4-20	Perimetro all'interno dell'organizzazione di ogni aspetto materiale	Core	10
G4-21	Perimetro all'esterno dell'organizzazione di ogni aspetto materiale	Core	10
G4-22	Eventuali restatement rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Core	8, 67
G4-23	Eventuali restatement rispetto agli aspetti materiali del precedente Bilancio di Sostenibilità	Core	Il Bilancio di Sostenibilità 2015 adotta per la prima volta l'analisi di materialità
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>			
G4-24	Stakeholder del Gruppo	Core	39
G4-25	Processo di identificazione	Core	38
G4-26	Attività di coinvolgimento degli Stakeholder	Core	38-39
G4-27	Temi chiave emersi dallo Stakeholder Engagement e relative azioni	Core	10, 39
<b>Profilo del report</b>			
G4-28	Periodo di rendicontazione	Core	8
G4-29	Data dell'ultimo report pubblicato	Core	8
G4-30	Periodicità di rendicontazione	Core	8
G4-31	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	Core	153
G4-32	Indice dei contenuti del GRI	Core	139
G4-33	Attestazione esterna	Core	8, 147
<b>Governance</b>			Relazione sul Governo Societario
G4-34	Struttura di governo	Core	24
G4-35	Processo di delega per i temi economici, ambientali e sociali	Comprehensive	25
G4-36	Posizioni interne con responsabilità in ambito economico, ambientale e sociale	Comprehensive	24
G4-37	Processi per la consultazione su temi di natura economica, ambientale, sociale tra gli stakeholder e il più alto organo di governo	Comprehensive	33, 38
G4-38	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	Comprehensive	24-29
G4-39	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo	Comprehensive	26
G4-40	Processo di nomina e selezione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	Comprehensive	24

Indicatore		Livello di applicazione	Pagina/Note
G4-41	Conflitti di interesse	Comprehensive	24, 28-29
G4-42	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione di valori, missione, strategie e obiettivi circa gli impatti economici, sociali ed ambientali	Comprehensive	33
G4-43	Formazione del più alto organo di governo su temi di natura economica, ambientale e sociale	Comprehensive	25
G4-44	Processo per valutare le performance del più alto organo di governo	Comprehensive	24-25
G4-45	Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità sui temi di natura economica, ambientale e sociale	Comprehensive	24, 28, 34
G4-46	Revisione delle gestione dei rischi in ambito economico, ambientale e sociale	Comprehensive	28
G4-47	Frequenza della revisione della gestione dei rischi da parte del più alto organo di governo	Comprehensive	28
G4-48	Approvazione e verifica del Bilancio di Sostenibilità	Comprehensive	33
G4-49	Processo per comunicare temi critici al più alto organo di governo	Comprehensive	33, 38
G4-50	Problematiche comunicate al più alto organo di governo e meccanismi attuati per risolverli	Comprehensive	35
G4-51	Politiche di remunerazione del più alto organo di governo e del management	Comprehensive	27
G4-52	Processo di determinazione della remunerazione	Comprehensive	27
G4-53	Engagement degli stakeholder sulle politiche di remunerazione	Comprehensive	28
G4-54	Rapporto tra la remunerazione annua più alta e la remunerazione media totale di tutti gli altri dipendenti	Comprehensive	104
G4-55	Incremento percentuale del rapporto di cui G4-54	Comprehensive	104
<b>Etica e integrità</b>			
G4-56	Missione, valori, codici di condotta e principi	Core	32-33, 35-37
G4-57	Meccanismi interni ed esterni per fornire supporto sulla condotta etica, sul rispetto delle leggi e gli standard di integrità	Comprehensive	36
G4-58	Meccanismi interni ed esterni per la segnalazione di problematiche relative alla condotta etica, al rispetto delle leggi e degli standard di integrità	Comprehensive	35-36
<b>Performance Economica</b>			
G4-DMA	<b>Performance economica</b>		47-48
G4-EC1	Valore economico diretto generato e distribuito		49-50
G4-EC2	Implicazioni economico finanziarie legate ai cambiamenti climatici		48
G4-EC3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico		Bilancio Consolidato
G4-EC4	Finanziamenti ricevuti dal Governo e sussidi ricevuti		50
G4-DMA	<b>Presenza sul mercato</b>		49
G4-EC5	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale		A tutti i neoassunti vengono applicate le retribuzioni previste dai contratti collettivi nazionali
G4-EC6	Percentuale del senior management assunto nella comunità locale		49



Indicatore	Livello di applicazione	Pagina/Note
G4-DMA	<b>Impatti economici indiretti</b>	49
G4-EC7	Sviluppo e impatto degli investimenti in infrastrutture e in servizi di interesse per la collettività	49, 116-117
G4-EC8	Principali impatti economici indiretti e loro portata	49
G4-DMA	<b>Approvvigionamenti</b>	106-108, 110
G4-EC9	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali	108-109
G4-DMA	<b>Disponibilità e affidabilità</b>	48
EU-10	Capacità produttiva pianificata	48
G4-DMA	<b>Demand-side Management</b>	40, 67, 68, 90, 115
G4-DMA	<b>Ricerca e Sviluppo</b>	133-138
	<b>Efficienza del sistema</b>	
EU-11	Rendimento medio del parco termoelettrico	Cogenerazione, caldaie e termoelettrico: 69,17% Termovalorizzatori: 70,37%
EU-12	Perdite di energia in fase di distribuzione	82
	<b>Performance Ambientale</b>	
G4-DMA	<b>Energia</b>	51, 65
G4-EN3	Consumi diretti di energia	52-53
G4-EN4	Consumi indiretti di energia	52, 61
G4-EN5	Indice di intensità energetica	Intensità consumi gas naturale: 0,14 Intensità consumi gasolio: 0,00 Intensità consumi biogas: 0,26
G4-EN6	Risparmio energetico	66-69
G4-EN7	Prodotti e servizi per l'efficienza energetica o basati sull'energia rinnovabile	65-67
G4-DMA	<b>Acqua</b>	51, 53-54, 62
G4-EN8	Prelievi idrici per fonte	53
G4-EN9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua	53, 70-71
G4-EN10	Percentuale e volume di acqua riciclata e riutilizzata	53
G4-DMA	<b>Biodiversità</b>	51, 70-74
G4-EN11	Localizzazione di siti ubicati in aree protette e in aree ad elevata biodiversità	70-74
G4-EN12	Descrizione dei maggiori impatti sulla biodiversità	70-74
G4-EN13	Habitat protetti o ripristinati	70-74
G4-EN14	Specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione	73-74
EU-13	Habitat ripristinati (offsetting)	70-74

Indicatore	Livello di applicazione	Pagina/Note
G4-DMA <b>Emissioni</b>		51, 58
G4-EN15 Emissioni dirette di GHG (SCOPE 1)		55, 60
G4-EN16 Emissioni dirette di GHG (SCOPE 2)		55
G4-EN17 Altre emissioni indirette di GHG (SCOPE 3)		55
G4-EN18 Indice di intensità delle emissioni GHG		Cogenerazione: 0,38 Termico: 0,13 Termoelettrico: 0,38 Termovalorizzatori: 1,46 Discariche: 0,61 Automezzi waste: 0,01
G4-EN19 Iniziative di riduzione delle emissioni		58-60, 65
G4-EN20 Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono		55
G4-EN21 Altre emissioni in atmosfera		55
G4-DMA <b>Scarichi e rifiuti</b>		54
G4-EN22 Scarichi idrici		54, 62
G4-EN23 Rifiuti prodotti		54-55
G4-EN24 Sversamenti significativi		56
G4-EN25 Rifiuti pericolosi		Il Gruppo non trasporta, esporta o importa rifiuti pericolosi dall'estero
G4-EN26 Impatti sulla biodiversità derivanti dagli scarichi idrici		70-74
G4-DMA <b>Prodotti e servizi</b>		80
G4-EN27 Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi		56-60, 66-69
G4-EN28 Prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio		Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
G4-DMA <b>Logistica</b>		61
G4-EN30 Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e per gli spostamenti del personale		60-61
<b>Spese per l'ambiente</b>		
G4-EN31 Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente		58
G4-DMA <b>Valutazione dei fornitori in materia ambientale</b>		107
G4-EN32 Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri ambientali		106
G4-EN33 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura		107
G4-DMA <b>Ambiente: meccanismi di segnalazione</b>		73-74



Indicatore	Livello di applicazione	Pagina/Note
<b>Performance Sociale</b>		
<b>G4-DMA Occupazione</b>		92-94, 107
G4-LA1	Numero dipendenti, assunzioni e turnover	93, 103
G4-LA2	Benefit per i dipendenti	98
G4-LA3	Tasso di rientro al lavoro dopo il congedo parentale	96
EU-15	Processo di valutazione delle potenziali fuoriuscite di personale del Gruppo nei prossimi 5-10 anni	92
EU-17	Ore lavorate da imprese terze	107
EU-18	Programmi di formazione su salute e sicurezza svolti a favore dei lavoratori in appalto e subappalto	108
<b>G4-DMA Relazioni industriali</b>		91, 95-96
G4-LA4	Periodo minimo di preavviso per significative cambiamenti organizzativi	95-96
<b>G4-DMA Salute e sicurezza dei lavoratori</b>		91, 100
G4-LA5	Descrizione comitati relativi a salute e sicurezza, formati da rappresentanti dei lavoratori e della direzione	100
G4-LA6	Infortuni sul lavoro e malattie professionali	94, 101, 104, 108
G4-LA7	Personale esposto ad alta incidenza o ad alto rischio di specifiche malattie professionali	101
G4-LA8	Accordi formali con sindacati a tutela della sicurezza e salute sul luogo di lavoro	101
<b>G4-DMA Formazione</b>		91, 99
G4-LA9	Ore di formazione	100
G4-LA10	Programmi di gestione delle competenze	95
G4-LA11	Valutazione delle performance e dello sviluppo	94
<b>G4-DMA Diversità e pari opportunità</b>		96
G4-LA12	Composizione degli organi di governo e ripartizione del personale per indicatori di diversità	26, 93, 96-97, 103
<b>G4-DMA Parità di remunerazione tra uomini e donne</b>		96
G4-LA13	Rapporto tra stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne	96, 104
<b>G4-DMA Valutazione dei fornitori sulle condizioni di lavoro</b>		106
G4-LA14	Percentuale dei nuovi fornitori selezionati in base a criteri circa le condizioni di lavoro	106
G4-LA15	Impatti negativi significativi in materia di pratiche di lavoro all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese per la loro gestione	106
<b>G4-DMA Condizioni di lavoro: meccanismi di segnalazione</b>		36, 96
G4-LA16	Numero di contestazioni in materia di pratiche di lavoro	96

Indicatore	Livello di applicazione	Pagina/Note
<b>Diritti umani</b>		
G4-DMA <b>Investimenti</b>		48
G4-DMA <b>Non discriminazione</b>		76
G4-HR3 Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese		77
G4-DMA <b>Libertà di associazione e contrattazione collettiva</b>		95-96
G4-DMA <b>Valutazione dei fornitori sui diritti umani</b>		106
G4-HR10 Percentuale di nuovi fornitori e partner che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani		106
G4-HR11 Impatti negativi significativi in materia di diritti umani all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese per la loro gestione		106
<b>Società</b>		
G4-DMA <b>Comunità locali</b>		111-112
G4-SO1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali		38, 117-119
G4-SO2 Attività con impatti negativi sulle comunità locali		117-119
EU-22 Numero di persone trasferite o indennizzate a seguito dello sviluppo di nuovi impianti		119
G4-DMA <b>Disastri e emergenze</b>		119
G4-DMA <b>Anti-corruzione</b>		125
G4-SO3 Operazioni monitorate per rischi di corruzione		125
G4-SO4 Comunicazione e formazione su politiche e procedure di anti-corruzione		125
G4-SO5 Casi di corruzione e azioni intraprese		125
G4-DMA <b>Rapporti con la politica e le istituzioni pubbliche</b>		122
G4-SO6 Contributi finanziari a partiti politici e relative istituzioni		124
G4-DMA <b>Tutela della concorrenza</b>		77
G4-SO7 Numero totale di azioni legali relative a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze		77
G4-DMA <b>Valutazione dei fornitori sugli impatti sulla società</b>		106
G4-SO9 Nuovi fornitori selezionati in base a criteri inerenti gli impatti sulla società		108
G4-SO10 Impatti negativi significativi sulla società all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese per la loro gestione		107
G4-DMA <b>Impatti sulla società: meccanismi di segnalazione</b>		119
G4-SO11 Contestazioni in materia di impatto sulla società		125



Indicatore	Livello di applicazione	Pagina/Note
G4-DMA <b>Salute e sicurezza del cliente</b>		57, 76-77
G4-PR1 Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza		117-119
G4-PR2 Casi di non conformità di prodotti e servizi		119
EU-25 Incidenti e infortuni occorsi alla comunità locale		119
G4-DMA <b>Accessibilità</b>		81
EU-26 Popolazione non servita nell'area di distribuzione dell'energia elettrica		81
EU-27 Disconnessioni di rete energia elettrica a clienti residenziali per mancato pagamento		82
EU-28 Interruzioni energia elettrica: numero medio di interruzioni per cliente BT (N1)		82
EU-29 Interruzioni energia elettrica durata cumulata (D1)		82
EU-30 Availability factor medio del parco impianti		Cogenerazione: 38,63% Termovalorizzatori: 174,42%
G4-DMA <b>Informazioni accessibili</b>		78
G4-DMA <b>Comunicazioni di prodotto e di servizio</b>		78-79
G4-PR3 Informazioni di prodotto/servizio		Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
G4-PR4 Non conformità per informazione e etichettatura di prodotti/servizi		77
G4-PR5 Customer Satisfaction		78-79
G4-DMA <b>Comunicazioni di marketing</b>		76, 78-79
G4-PR6 Vendita di prodotti oggetto di divieto o contestazione		Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
G4-PR7 Non conformità per attività di marketing		77
G4-DMA <b>Privacy dei clienti</b>		76
<b>Compliance</b>		
G4-DMA <b>Compliance</b>		73-74, 125
G4-EN29 Multe e sanzioni in materia ambientale		74
G4-PR9 Sanzioni monetarie e non per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e utilizzo di prodotti o servizi		77
G4-SO8 Sanzioni monetarie e non per non conformità a leggi e regolamenti		96, 110, 126



## RELAZIONE INDIPENDENTE SULLA REVISIONE LIMITATA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2015

Agli Azionisti di  
Iren S.p.A.

Abbiamo svolto un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di sostenibilità (di seguito il "Bilancio") del Gruppo Iren (di seguito il "Gruppo") per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2015.

### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio in conformità alle linee guida *G4 Sustainability Reporting Guidelines* definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative e al *G4 Sector Disclosure - Electric Utilities* del 2013, indicate nel paragrafo "Introduzione" del Bilancio, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Iren in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Responsabilità del revisore

E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio *International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000)*, emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Bilancio non contenga errori significativi. Tali procedure hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale del Gruppo responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

Le procedure svolte sul bilancio di sostenibilità hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del bilancio di sostenibilità, nei quali si articolano le *G4*

---

### PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02667201 Fax 0266720501 Cap. Soc. Euro 3.700.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Reg. Imp. Milano n° 03230150967 - Altri Uffici: **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640311 Fax 0805640349 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Cagliari** 09125 Viale Diaz 29 Tel. 0706848774 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 Fax 0552482899 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873431 Fax 0498734399 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 0916256313 Fax 0917829221 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 28 Tel. 06570831 Fax 06570832536 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 0115773211 Fax 0115773299 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422315711 Fax 0422315798 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 Fax 040364737 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl  
[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



*Sustainability Reporting Guidelines* e il *G4 Sector Disclosure - Electric Utilities*, e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo “Valore Iren” del Bilancio e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2015, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli articoli 14 e 16 del DLgs 27 gennaio 2010, n° 39, in data 15 aprile 2016;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l’operatività del Gruppo;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Bilancio, con riferimento alle modalità di identificazione, in termini di loro priorità, per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio. In particolare, abbiamo svolto:
  - interviste e discussioni con i delegati di Iren S.p.A., Iren Acqua Gas S.p.A., Iren Energia S.p.A., Iren Mercato S.p.A., Iren Ambiente S.p.A., Iren Rinnovabili S.p.A., Iren Emilia S.p.A., Amiat S.p.A., Tecnoborgo S.p.A., AEM Torino Distribuzione S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio;
  - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo “Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio” della presente relazione;
- analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l’analisi dei verbali riassuntivi o dell’eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Iren S.p.A., sulla conformità del Bilancio alle linee guida indicate nel paragrafo “Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio”, nonché sull’attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l’ISAE 3000 (*reasonable assurance engagement*) e, conseguentemente, non ci



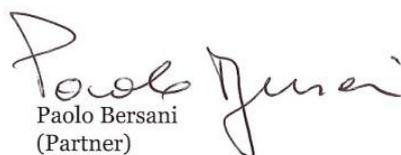
consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

### **Conclusione**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di sostenibilità del Gruppo Iren al 31 dicembre 2015 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida *G4 Sustainability Reporting Guidelines* definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative e al *G4 Sector Disclosure - Electric Utilities* del 2013, come descritto nel paragrafo "Introduzione" del Bilancio.

Torino, 18 aprile 2016

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

  
Paolo Bersani  
(Partner)



## GLOSSARIO

### A

**AEEGSI (AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA, IL GAS E IL SERVIZIO IDRICO):** Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (ex AEEG, istituita con la Legge 14 novembre 1995 n. 481) e il Servizio Idrico.

**AIA:** Autorizzazione Integrata Ambientale.

**AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE (ATO):** l'Ambito Territoriale Ottimale, in base alla Legge n. 36 del 1994, determina il livello territoriale di organizzazione del Servizio Idrico Integrato in vista del superamento della frammentazione delle gestioni e del conseguimento di adeguate dimensioni gestionali; la Legge regionale delimita i suoi confini in base al bacino idrografico.

**ARPA:** Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente.

**AT:** alta tensione, ossia tensioni di 132 kV, 220 kV e 380 kV.

**ATERSIR:** Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti.

### B

**BEST AVAILABLE TECHNIQUES (BAT):** "Migliori tecnologie disponibili" (MTD) al fine di regolare gli obblighi degli operatori industriali in relazione alla prevenzione e al controllo dell'inquinamento.

**BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ:** strumento che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.

**BIOGAS:** formazione di gas, per fermentazione anaerobica in presenza di microrganismi (batteri acidogeni, batteri acetogeni e metanobatteri) di rifiuti industriali e agricoli o fanghi dei trattamenti delle acque urbane; il metano contenuto nel biogas può essere utilizzato per la produzione di energia.

**BOD:** con il termine BOD (domanda biochimica di ossigeno), si intende la quantità di ossigeno consumato durante un tempo determinato (5 giorni per il BOD5), a una data temperatura, per decomporre le sostanze organiche presenti nell'acqua attraverso l'azione dei batteri (respirazione cellulare). Un'elevata domanda biochimica d'ossigeno è l'indice di un'intensa attività batterica di demolizione organica e può evidenziare la presenza di un inquinamento di tipo organico. Si tratta pertanto di una misura indiretta del carico inquinante. Il suo valore viene espresso in %.

**BORSA ELETTRICA:** luogo virtuale in cui avviene l'incontro tra domanda e offerta per la compravendita dell'energia elettrica all'ingrosso. La gestione economica della borsa elettrica è affidata al GME ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. 79/99.

**BT:** bassa tensione, ossia tensioni di 220/380 V.

## C

**CAPACITÀ PRODUTTIVA:** energia stimabile che può essere prodotta da ogni singolo produttore.

**CARTA DEI SERVIZI:** documento aziendale che fissa gli standard di qualità riferiti ai servizi aziendali.

**CERTIFICATI VERDI:** i Certificati Verdi sono titoli annuali emessi dal GSE che attestano la produzione da fonti rinnovabili di 1 MWh di energia. A partire dal 2002, in base al Decreto 79/99, produttori e importatori hanno l'obbligo di immettere in rete energia da fonti rinnovabili, in quantità pari ad una percentuale del totale dell'elettricità prodotta o importata nell'anno precedente da fonti convenzionali (al netto di esportazioni, autoconsumi di centrale e cogenerazione).

**CHILocalORIA (kcal):** l'unità di misura del calore (energia termica). Una kcal è la quantità di calore necessaria per innalzare di un grado centigrado la temperatura di un chilo di acqua.

**CHILOVOLT (kV):** l'unità di misura della tensione che esprime la quantità pari a 1.000 Volt.

**CHILOWATT (kW):** l'unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) che esprime la quantità pari a 1.000 Watt.

**CHILOWATTORA (kWh):** l'unità di misura di energia (di qualsiasi natura) che esprime la quantità di 1.000 Watt per un'ora.

**CLIENTE MERCATO LIBERO:** il cliente acquisito dal 1° luglio 2004 o dal luglio 2007 in seguito all'estensione della liberalizzazione alle Partite IVA prima, ai clienti domestici poi.

**CLIENTE DI MAGGIOR TUTELA:** il cliente domestico oppure il cliente con tutti i punti di prelievo in bassa tensione con le caratteristiche di piccola-media impresa (fino a 50 dipendenti e fino a 10 milioni di euro di fatturato) che non sia passato al mercato libero.

**CLIENTE DI SALVAGUARDIA:** il cliente che non ha esercitato l'idoneità e non ha i requisiti per rientrare nel mercato di maggior tutela.

**CLIENTE FINALE:** è la persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica esclusivamente per uso proprio.

**CO:** monossido di carbonio.

**CO<sub>2</sub>:** anidride carbonica.

**COD:** con il termine COD (richiesta chimica di ossigeno) si intende la quantità di ossigeno necessaria per la completa ossidazione dei composti organici e inorganici presenti in un campione di acqua. Rappresenta quindi un indice che misura il grado di inquinamento dell'acqua da parte di sostanze ossidabili, principalmente organiche. Il suo valore è espresso in %.

**CODICE ETICO:** è un documento che impone, nella conduzione di tutte le attività aziendali, una serie di principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, attuate da parte degli amministratori, dei lavoratori e dei collaboratori.

**COGENERAZIONE:** la produzione simultanea di energia elettrica e di energia termica utile.

**COOPERATIVE SOCIALI:** secondo la Legge 381/91 le "cooperative sociali" sono imprese che nascono con lo scopo di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi e lo svolgimento di attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

**CORPORATE GOVERNANCE:** insieme di regole secondo cui le aziende sono gestite e controllate.

**CSR:** "Corporate Social Responsibility", ovvero Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI).

## D

**DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA:** il trasporto e la trasformazione di energia elettrica su reti di distribuzione ad alta, media e bassa tensione per la consegna ai clienti finali.



## E – F

**EMAS (ENVIRONMENTAL MANAGEMENT AND AUDIT SCHEME):** schema di gestione e audit ambientale secondo il Regolamento Comunitario 761/2001.

**EMISSION TRADING SYSTEM (ETS):** meccanismo flessibile, previsto dagli accordi di Kyoto, finalizzato a consentire lo scambio dei diritti d'emissione tra Paesi o Società in relazione ai rispettivi obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra.

**ENERGIE RINNOVABILI:** il sole, il vento, le risorse idriche, le risorse geotermiche, le maree, il moto ondoso e la trasformazione in energia elettrica dei prodotti vegetali o dei rifiuti organici e inorganici.

**ENERGY SERVICE COMPANY (ESCO):** Società che hanno nel loro oggetto sociale la realizzazione di progetti di risparmio energetico e che siano accreditate come tali dall'AEEGSI.

**FONTI RINNOVABILI:** le fonti energetiche rinnovabili non fossili (eolica, solare, geotermica, del moto ondoso, maremotrice, idraulica, biomasse, gas di discarica, gas residuati dai processi di depurazione e biogas) ai sensi dell'art. 2 del Decreto FER.

## G – I

**GAS SERRA:** gas trasparenti alla radiazione solare che non consentono la dispersione del calore proveniente dalla terra e che quindi producono il surriscaldamento dell'atmosfera. Oltre a quelli di origine naturale, i principali gas serra di origine antropica sono l'anidride carbonica, il metano, i clorofluorocarburi e gli ossidi di azoto.

**GESTORE DEI SERVIZI ELETTRICI (GSE):** istituito ai sensi dell'articolo 3 del Decreto Legislativo n.79/99, è la Società per Azioni, le cui quote sono detenute dal Ministero del Tesoro, che eroga gli incentivi destinati alla produzione elettrica da fonti rinnovabili e assimilate e che si occupa della qualificazione degli impianti a fonti rinnovabili e della loro produzione elettrica.

**GIGAJOULE (GJ):** l'unità di misura dell'energia (di qualsiasi natura) adottata nel Sistema Internazionale (3,6 GJ corrispondono ad 1 GWh).

**GIGAWATT (GW):** unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) pari a un milione di chilowatt.

**GIGAWATTORA (GWh):** l'unità di misura di energia (di qualsiasi natura) che esprime la quantità di un milione di chilowattora.

**IDROELETTRICO:** l'impianto idroelettrico è un impianto nel quale l'energia potenziale dell'acqua è trasformata in energia elettrica. Gli impianti idroelettrici possono essere del tipo ad acqua fluente, a bacino e a serbatoio.

**INDICI ETICI:** indici che monitorano l'andamento delle performance di un paniere di imprese secondo criteri finanziari, economici, ma anche etici, ambientali o sociali.

## M – N – O

**MBO:** gestione per obiettivi (in inglese Management By Objectives)

**MEGAWATT (MW):** unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) pari a un milione di Watt.

**MEGAWATTORA (MWh):** l'unità di misura di energia (di qualsiasi natura) che esprime la quantità di mille chilowattora.

**MT:** media tensione, ossia tensioni comprese tra 1 e 30 kV.

**NOX:** monossido di azoto.

**OHSAS 18001:** la norma OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety Assessment Series) rappresenta un riferimento, riconosciuto a livello internazionale, per la certificazione di un sistema di gestione per la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

## P

**PAI:** Polo Ambientale Integrato.

**POMPAGGIO:** impianto composto da una o più pompe che svolgono la funzione di far circolare un fluido all'interno di una tubazione.

**POTENZA COMPLESSIVA:** somma della potenza, elettrica o termica, dei vari produttori installati presso uno stesso impianto.

**PRODUZIONE:** la generazione di energia elettrica o termica, comunque prodotta.

**PRODUZIONE LORDA:** energia elettrica prodotta nel periodo di tempo considerato, misurata ai morsetti del generatore elettrico.

**PRODUZIONE NETTA:** produzione lorda detratti i consumi per i servizi necessari al funzionamento del gruppo di generazione includendo anche il trasformatore elevatore di tensione.

## R – S

**RIFIUTO:** il Decreto Legislativo 3 aprile 2006 n. 152 definisce rifiuto “qualsiasi sostanza od oggetto che rientra nelle categorie riportate nell'allegato A alla parte quarta del presente Decreto e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di disfarsi”. Lo stesso Decreto classifica i rifiuti, in base all'origine, in urbani e speciali e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in pericolosi e non pericolosi.

**SMC:** standard metro cubo.

**SST:** con il termine SST (Solidi Sospesi Totali), che sono la causa della torbidità dei liquami, si intende la somma dei solidi sospesi e dei solidi filtrabili. Rappresenta la totalità delle sostanze presenti nel campione dopo l'essiccamento a 105°C. Il valore si esprime in %.

**STAKEHOLDER:** l'insieme di soggetti che interagiscono con l'impresa, ovvero ogni individuo, comunità o organizzazione che può influenzare o essere influenzato dall'attività dell'impresa.

**SVILUPPO SOSTENIBILE:** sviluppo economico di un'azienda nel lungo periodo attraverso un basso impatto sull'ambiente e buone relazioni con la comunità sociale.

## T

**TELERISCALDAMENTO:** la trasmissione a distanza del calore per mezzo di acqua circolante in due tubazioni, una di mandata con acqua calda e una di ritorno con acqua più fredda.

**TEP:** tonnellate equivalenti di petrolio; equivale all'energia primaria fossile sostituita, ovvero la quantità di combustibile altrimenti necessaria per produrre, nel sistema di riferimento nazionale, le medesime quantità di energia utile.

**TERAWATTORA (TWh):** un miliardo di chilowattora.

**TERMOELETTTRICO:** impianto per la produzione di energia elettrica utilizzando combustibili fossili.

**TERNA:** l'insieme dei conduttori di una linea elettrica trifase.

**TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA (TEE) (DETTI COMUNEMENTE CERTIFICATI BIANCHI):** i titoli di efficienza energetica (TEE), istituiti dai Decreti del Ministero delle Attività Produttive, di concerto con il Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio 20 luglio 2004 (D.M. 20/7/04), attestano il risparmio di energia al cui obbligo sono tenuti i distributori di energia elettrica e gas con bacini di utenza superiori ai 50.000 clienti. I TEE sono validi per cinque anni a decorrere dall'anno di riferimento e sono emessi dal GME.

**TRASMISSIONE:** il trasporto di energia elettrica lungo le reti interconnesse ad alta ed altissima tensione dagli impianti di produzione ovvero, nel caso di energia importata, dal punto di consegna della stessa, al sistema di distribuzione.



**TURBINA A GAS:** la macchina che converte l'energia posseduta dal vapore generato in una caldaia o dal vapore geotermico in energia meccanica di un asse rotante.

## U – V – W

**UNI EN ISO 9001:** norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità.

**UNI EN ISO 14001:** norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione ambientale.

**VIA:** Valutazione Impatto Ambientale.

**VOLT:** unità di misura della tensione elettrica.

**WATT:** unità di misura della potenza elettrica.

### **Vuoi saperne di più?**

<http://www.gruppoiren.it/sostenibilita.asp>

<http://irensostenibilita.it>

### **Vuoi valutare il nostro Bilancio di Sostenibilità?**

Per qualsiasi osservazione, consiglio o critica compila il questionario on-line:

[http://www.gruppoiren.it/schede\\_valutazione\\_stakeholders.asp](http://www.gruppoiren.it/schede_valutazione_stakeholders.asp)

### **Vuoi contattare il Gruppo di Lavoro?**

Scrivici su:

[http://www.gruppoiren.it/contatti\\_sostenibilita.asp](http://www.gruppoiren.it/contatti_sostenibilita.asp)

---

#### **Bilancio di Sostenibilità 2015 realizzato da Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali.**

Gruppo di progetto:

Emiliano Bussolo

Beatrice Cavedoni

Damiano Durante

Mara Gaudi

Giulia Mancini

Simone Mazzata

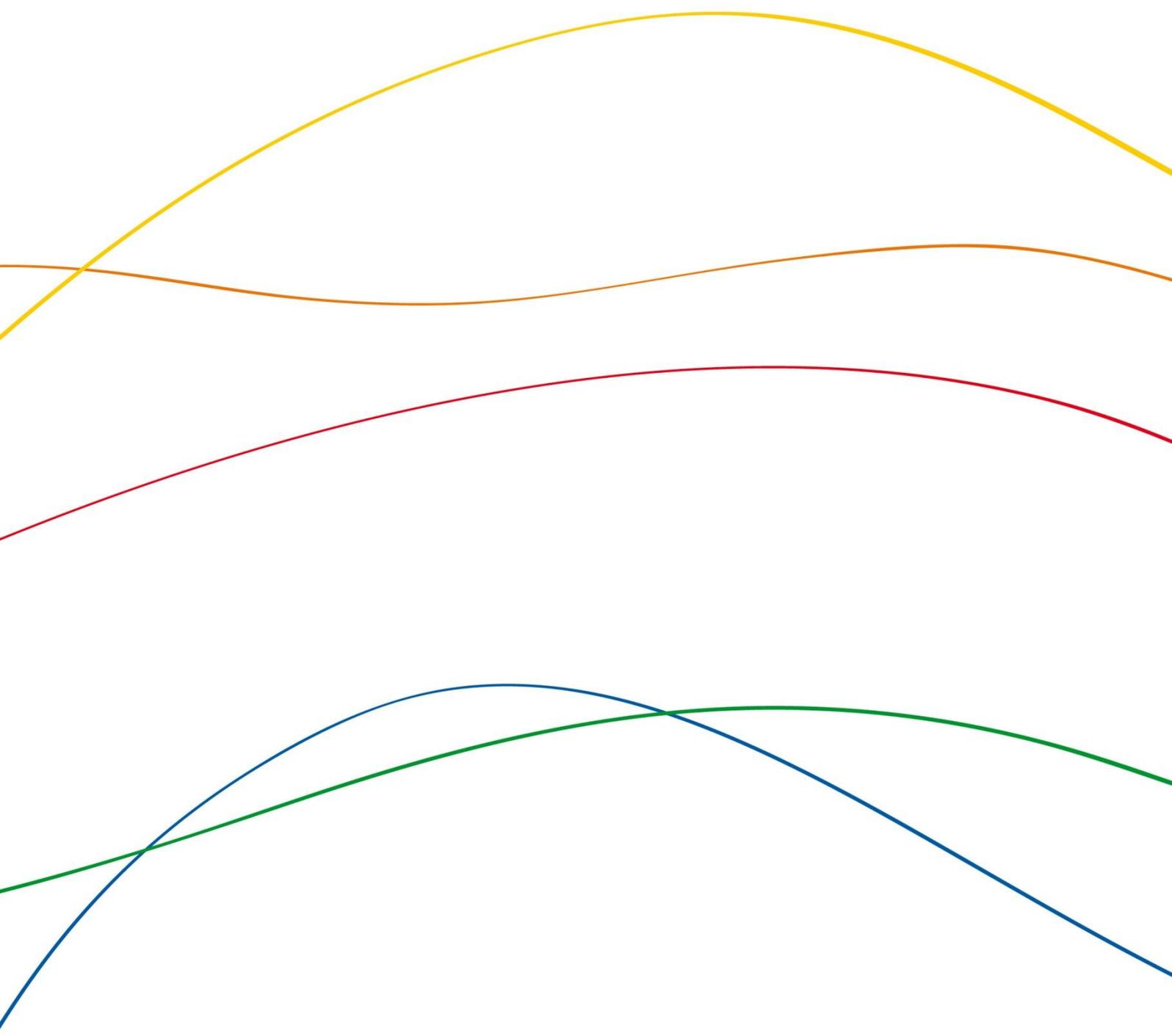
Laura Pellegrini

Marta Carlotta Scarrone

Patrizia Tellini

Selina Xerra

Un particolare ringraziamento a tutti i colleghi del Gruppo Iren che hanno contribuito all'elaborazione del presente Bilancio di Sostenibilità e ai membri dei Comitati Territoriali per l'impegno nell'analisi di materialità.



Iren S.p.A.  
Via Nubi di Magellano, 30  
42123 Reggio Emilia - Italy  
sostenibilita@gruppoiren.it  
www.gruppoiren.it



Bilancio di Sostenibilità 2015